

第一响应人

培训指南

编著

青岛市人民政府应急管理办公室
青岛市红十字会
青岛市安全生产监督管理局
山东海丽应急救援安全培训中心
青岛海丽雅集团有限公司

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京 · BEIJING

未经许可，不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有，侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

第一响应人培训指南 / 青岛海丽雅集团有限公司等编著.

—北京：电子工业出版社，2018.12

ISBN 978-7-121-35319-2

I. ①第… II. ①青… III. ①突发事件—公共管理—业务培训—中国—指南 IV. ①D63-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2018)第 244432 号

策划编辑：张琳岚

责任编辑：马 杰

印 刷：

装 订：

出版发行：电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本：850×1168 1/16 印张：6 字数：73 千字

版 次：2018 年 12 月第 1 版

印 次：2018 年 12 月第 1 次印刷

定 价：59.80 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题，请向购买书店调换。若书店售缺，请与本社发行部联系，联系及邮购电话：(010)88254888, 88258888。

质量投诉请发邮件至 zltts@phei.com.cn，盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

本书咨询联系方式：(0532) 67772605，邮箱：majie@phei.com.cn。

序

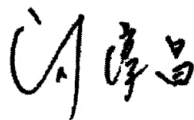
Preface

为了进一步提高全民的忧患意识和自救互救能力，做好突发事件的即时处置和先期处置，控制事态，减少伤亡和损失，在充分调查研究的基础上，由青岛海丽雅集团牵头，会同青岛市应急管理办公室、青岛市红十字会等有关部门，编写了这本《第一响应人培训指南》。

本书比较详细地介绍了“第一响应人”的起源、定义、职责和做好各类突发事件即时处置、先期处置的基本原则和方法，以期提高“应急第一响应人”的素质，壮大“应急第一响应人”队伍，更好地贯彻落实习近平总书记在十九大报告中提出的要求：“打造共建共治共享的社会治理格局，树立安全发展理念，弘扬生命至上、安全第一的思想，健全公共安全体系，完善安全生产责任制，坚决遏制重特大安全事故，提升防灾减灾救灾能力。”

本书的出版是我国应急管理领域的一件好事，而且体现了“社会和谐人人有责，和谐社会人人共享”的理念和

政府负责、社会协同，特别是企业的社会责任。希望本书能够为“应急第一响应人”和公众提供一本有价值的学习资料，成为“应急第一响应人”的行动指南。这里需要强调的是，希望大家还要通过实践和演练把这些知识练就成应对突发事件的基本功。当然，做“应急第一响应人”不仅要有专业知识和技能，还必须有责任心和担当，要有“奉献、友爱、互助、进步”的精神。我们期盼这本小册子在打造平安城市、平安社区、平安家庭，构建和谐社会中发挥其应有作用。

A stylized black ink signature, likely reading 'Yin Chunchang' (闪淳昌), written in a cursive script.

2018年5月22日

注：闪淳昌是国家减灾委专家委副主任，国务院应急管理专家组组长，清华大学、国家行政学院、国防大学等兼职教授，北方工业大学新兴风险研究院院长、特聘教授。

目 录 CONTENTS

1

第一响应人概述

- 1.1 第一响应人的起源与定义 2
- 1.2 第一响应人的现状与发展需求 3
- 1.3 第一响应人的分类及培训意义 5
- 1.4 第一响应人的任务与原则 8

2

突发事件的种类与特点

- 2.1 按应对法分类 12
- 2.2 按时间属性分类 16
- 2.3 其他分类 16

3

火灾第一响应人

| | | |
|-----|-----------|----|
| 3.1 | 火灾的概念及案例 | 18 |
| 3.2 | 火灾类型及引发原因 | 19 |
| 3.3 | 火灾的处置 | 20 |
| 3.4 | 灭火设备的使用 | 22 |
| 3.5 | 火灾的逃生 | 24 |
| 3.6 | 逃生装备的使用 | 27 |
| 3.7 | 消防标识 | 30 |

4

地震第一响应人

| | | |
|-----|---------|----|
| 4.1 | 地震特点及案例 | 32 |
| 4.2 | 避震措施 | 32 |

5

交通事故第一响应人

| | | |
|-----|-----------|----|
| 5.1 | 交通事故案例 | 36 |
| 5.2 | 交通事故处置措施 | 36 |
| 5.3 | 地铁安全设备及设施 | 37 |

6

急救救护第一响应人

| | | |
|-----|------|----|
| 6.1 | 心肺复苏 | 42 |
| 6.2 | 创伤救治 | 49 |

7

其他安全事故第一响应人

| | | |
|-----|---------|----|
| 7.1 | 踩踏 | 62 |
| 7.2 | 淹溺 | 64 |
| 7.3 | 电梯与扶梯事故 | 66 |
| 7.4 | 气道异物梗阻 | 70 |
| 7.5 | 校园暴力 | 72 |

8

职业岗位上的第一响应人

| | | |
|-----|-------------------|----|
| 8.1 | 驾驶员 | 76 |
| 8.2 | 导游 | 77 |
| 8.3 | 社区管理人员 | 78 |
| 8.4 | 教师 | 79 |
| 8.5 | 商场管理人员 | 81 |
| 8.6 | 其他人员密集场所的 管理人员 | 82 |

| | |
|-------------|----|
| 《第一响应人培训指南》 | |
| 编写委员会 | 85 |
| 附：青岛海丽雅集团简介 | 86 |
| 尾篇 | 90 |

第一响应人概述



山东海丽应急安全培训中心





本章从“第一响应人”的起源讲起，阐述了“第一响应人”的发展历程，从实际案例中归纳出“第一响应人”的定义，探讨了“第一响应人”的任务与行为准则，明确了“第一响应人”的组成与分类，让读者清晰地了解“第一响应人”概念。

1.1 第一响应人的起源与定义

1.1.1 第一响应人的起源

“第一响应人”最早起源于急救医疗服务 (Emergency Medical Service, EMS)。美国学者在研究心脏病案例时发现，如果及早按照救援步骤实施救援措施，可大大提高心脏病患者的存活概率。这些救援步骤包括早发现、早到达、早除颤等。但这一系列的救援措施往往要求最先到达的施救者需要具备相应的知识和能力，至此，“第一响应人”应运而生。

1.1.2 第一响应人的内涵

“第一响应人”是指在事故现场或者第一个到达事故现场且具有状态研判、信息报告、紧急处置、协助救援等能力的人。这些人采取紧急措施对突发事件进行处理受法律保护。“第一响应人”简单快捷地处置可以达成“大事化小、小事化了”的效果，即减缓并控制突发事件的进展，为政府部门应急处理赢得反应时间。

1.1.3 第一响应人的外延

有职责或有能力对突发事件进行处理，是“第一响应人”的另一要素，“第一响应人”的培训也是施救人员最基本的专业培训。

众多行业的从业人员因为他们的工作性质或工作场所可能会第一时间出现在事故现场，因此，他们应接受“第一响应人”的培训。这些可能在现场的“第一响应人”包括驾驶员、教师、幼儿保育员、安全员、保安、商场售货员、导游、校园管理人员、社区管理团队成員及机场、车站、码头公共场所负责安全的工作人员等。

也有学者将“第一响应人”定义为经过专业训练的、有能力应对突发事件和危机请求的人员。这些人包括警察、消防人员、急救医疗人员、心理健康辅导员、心理学家、医生、犯罪现场的技术侦察人员、幼儿机构服务人员、保安、士兵、受过专业训练的志愿者等。

1.2 第一响应人的现状与发展需求

1.2.1 第一响应人的现状

目前，对“第一响应人”的定义虽然还有争议，但在应对各种不同类型的突发事件中，“第一响应人”的重要性毋庸置疑，“第一响应人”所发挥的作用有目共睹。早年的赤脚医生、辅助警察和现在的志愿者救援队伍等现实意义上的“第一响应人”，在各种各样的突发事件中救死扶伤、治病救人，产生了良好的社会效益。在事故现场，每一个人都是当事人“第一响应人”，不要存有依赖心理、侥幸心理，每个人都应该具备自救互救的意识、能力和技能。因为当灾难来临的时候，95%的人是靠自救互救活下来的，只有3%~5%的人是靠专业救援队的救援获救的。然而，“第一响应人”相关制度和协调机制的缺乏，在一定程度上制约了“第一响应人”相关机制的发展。



1.2.2 第一响应人发展需求

为增强公民的应急意识，鼓励公民有序参与应急处置，应尽快完善“第一响应人”的相关制度和协调机制，为“第一响应人”的快速发展奠定基础。

(1) 通过立法明确第一响应人的义务和权利

法律法规和制度的保障是“第一响应人”发展的重要因素。“第一响应人”积极主动参与应对突发事件的意愿需要制度的鼓励，“第一响应人”的施救行为需要法律的保护，既要通过法律法规和制度强制重要行业、重点岗位的从业人员参与“第一响应人”培训、履行“第一响应人”义务，也要通过法律保障“第一响应人”的权利。

2018年1月1日起施行的《青岛市突发事件应对条例》中，把中小学校(幼儿园)教师，公共交通工具驾乘人员，导游，危险物品的生产、经营、储运、使用、处置单位的负责人及相关从业人员，人员密集场所的相关管理人员等有关人员“参加应对突发事件的初级救护培训和消防安全培训”确定为法定义务，进一步明确了“第一响应人”培训的强制性和规范性。此条例还填补了国内相关法律法规有关“第一响应人”的权利和义务的空白，为“第一响应人”的发展起到了积极的推进作用。

(2) 拓宽渠道，创建和更新第一响应人培训制度

建立政府引导、社会参与的“第一响应人”培训制度。“第一响应人”具有专业性强和风险性高的特点，需要进行专业化培训。而“第一响应人”施救行为具有公益特性，无法通过市场竞争获得培训所需要的资源配置，这就需要政府购买服务，加大培训资金的投入，鼓励社会各方积极参与，协同一致、循序渐进地建立并不断完善“第一响应人”培训制度。

政府可以依托各级红十字会、消防队和专业培训机构培训“第一响应人”，分层次、分阶段对社区、学校、人员密集型场所等重

点岗位工作人员进行有针对性的培训。加强“第一响应人”的科普宣教工作，通过宣传资料、音像教材、新闻媒体、网络以及实操演练等方式，提高社会的关注度，调动市民参与的积极性。政府通过引进专业人才，提升培训师的整体素质，进而提高“第一响应人”的技能素养；社会各单位应积极响应政府决策，妥善组织安排“第一响应人”的培训。例如，学校定期组织安排管理人员及师生进行“第一响应人”培训。形成政府与社会共同参与的培训制度，为“第一响应人”信息与技能的不断更新提供有力保障。

1.3

第一响应人的分类及培训意义

1.3.1 第一响应人的分类

根据事故现场人群分类以及担当角色的不同，可以将“第一响应人”分为四大类：当事人“第一响应人”、管理者“第一响应人”、专业援救者“第一响应人”、志愿者“第一响应人”。

当事人“第一响应人”：突发事件现场所有的当事人都可以成为“第一响应人”。

管理者“第一响应人”：指突发事件现场有管理职务的人群。

专业救援者“第一响应人”：指突发事件发生后，经过训练的，在第一时间赶到现场，利用专业技能和工具开展抢险救灾的人员。

志愿者“第一响应人”：指突发事件发生后，经过训练的，在第一时间自愿赶到现场，自愿贡献个人的时间和技能，在无须提供报酬的情况下，提供应急处置服务的人员。



1.3.2 第一响应人培训的意义

通过“第一响应人”的培训，不仅能够提升“第一响应人”的个体能力，还能够增强公众自救互救意识和应对突发事件的能力，有助于构建完整的社会化应急体系，明确“第一响应人”的任务需求，建立“第一响应人”不断生长的长效机制。

自 2016 年起，市政府将“第一响应人”培训列为青岛市市办实事项目，确定每年培训 2 万名“第一响应人”。“第一响应人”的应对措施是否正确有效，对于减少灾害事故造成的人员伤亡和财产损失具有重要意义。

通过“第一响应人”培训，使学员树立风险意识，掌握各类突发事件的特点及应对知识，学会突发事件紧急处置技能。具体来说，要掌握以下四种能力。一是掌握势态研判能力，通过科学、全面的风险研判，能够初判事故类型和级别，有无次生衍生灾害，是否需要疏散现场人群，是否适合实施初期救援等，迅速决定哪些情况需要处置以及如何处置；二是掌握信息报告能力，势态研判后，根据需要能够尽早向外界发出求救信息，通过拨打“110”

“119”“120”等应急电话或直接向有关部门报告信息，报告内容简洁明了、要素齐全，为政府专业救援提供有效信息；三是掌握紧急处置能力，通过培训中对火灾、地震、交通事故等多发易发突发事件的案例分析，充分考虑过程中可能遇到的各种情势，引导学员利用安全常识进行合理推断，灵活机动地临机决断，寻找紧急处置的最佳方案；四是掌握协助救援能力，如果突发事件性质比较特殊，需要专业人员进行专业处置，“第一响应人”应着力做好群众转移、自救互救、配合专业人员救援等保障工作。同时，若条件允许，可实施现场应急救护，通过心肺复苏、外伤救治等技能救助现场受伤人员。

自 2016 年起，青岛市落实市办实事，全面开展“第一响应人”培训。近两年时间，全市举办“第一响应人”培训 817 期，培训

38000 多人。市民现场自救互救和应急处置能力逐年提高，社会效益彰显，“第一响应人”发挥在自然灾害和突发事件中的应急救援作用显著。据不完全统计，全市红十字救援队参与国际帆船赛、马拉松等大型活动赛事安全保障和应急救援 95 次，被救助人数 321 人次，大大减少了突发事件引起的人员死亡，提高了城市公共安全水平，增强了公众安全感。统计表明，通过“第一响应人”的培训，大大提升了公民正确处理突发事件的能力。

“第一响应人”培训应由具备相应培训资质的机构承担，坚持理论与实践相结合，注重培训效果。理论知识的学习采用网络授课和自学等方式进行，达到一定的学时并通过网络理论考试后，才能进行实操课程的学习。在理论和实操课程均通过考试后，由考官现场签字发证，成为正式的“第一响应人”。

为使“第一响应人”具备态势评估、趋势预判、信息报告、组织指挥和临场处置等基本能力，青岛市委市政府将“第一响应人”培训工作纳入市办实事项目，由市政府应急办牵头，市红十字会承办，在全市范围着力推进“第一响应人”培训工作。全面建立健全“第一响应人”培训相关机制，整合培训资源，优化培训内容，传播社会正能量，积极探索建立应急救护培训长效机制，着力打造青岛“第一响应人”应急品牌，并初步形成了具有地域特色的“第一响应人”培训体系，为构建社会广泛参与的公共应急体系奠定了坚实的基础。



1.4

第一响应人的任务与原则

突发事件发生时，“第一响应人”需要进行势态研判、信息报告、紧急处置、协助救援等任务，掌握事故态势，并本着救人第一、顺势而为、灵活机动、控制事态的原则正确应对，将突发事件损失降到最小。

1.4.1 势态研判

研判是决定哪些风险需要处置以及如何处置的过程。势态研判是整个风险管理步骤的关键环节，在合理利用相关方法和技术的基础上通过科学、全面的风险研判，为有效地进行信息报告和紧急处置提供准确的判断依据和行动指南。

突发事件的决策关系到社会公众的生命健康与财产安全，也关系到应急管理者自身的前途与命运，这就需要“第一响应人”具有较强的前瞻能力与推断能力。“第一响应人”通常应该具备以下基本特质：

- ① 良好的心理素质，能够临危不惧，保持镇静，从容指挥。
- ② 处事果断、坚定，不惧艰难和危险，反应灵敏快捷。
- ③ 掌握必要的应急管理知识、救助技能，并能熟练应用。
- ④ 有较强的沟通说服能力、组织指挥能力以及判断分析局势的能力。
- ⑤ 善于协调合作，具有一定的凝聚力、号召力和感染力。

1.4.2 信息报告

“第一响应人”在快速对突发事件做出研判后，应根据需要采用大声呼救方式或拨打“110”“119”“120”等应急电话，尽早向外界发出求救信息。

1.4.3 紧急处置

突发事件的处置是应急管理的关键环节。在很多情况下，应急管理部门不能第一时间到达事发现场，突发事件经由“第一响应人”简单快捷处置可以达成“大事化小、小事化了”的效果，即减缓并控制突发事件的进展，为政府部门组织救援赢得时间。突发事件的不确定性决定了“第一响应人”在处理突发事件时需要决断与创新、前瞻与推断、灵活应变、协助救援等综合能力。

(1) 决断与创新

突发事件对社会公众的生命安全与财产安全可能构成严重的威胁，而且它的起因、演进路线和未来的发展方向均不明确。在这种情况下，“第一响应人”没有时间通过民主协商的方式反复斟酌，必须当机立断，做出抉择。同时，在紧急状态下，“第一响应人”具有较大的自由裁量空间。决策是否正确，不仅取决于“第一响应人”的阅历经验，还取决于第一响应人的胆识和创新精神。在突发事件处置的过程中，“第一响应人”切勿唯唯诺诺，一味上交决策权，以推卸责任；也不要因循守旧，照搬预案。否则，会在游移不定中贻误实施救援的最佳时机。

(2) 前瞻与推断

“第一响应人”的前瞻与推断对突发事件的处置决策至关重要，只有对突发事件准确地进行前瞻与推断，才能保证对突发事件处置的正确性。

(3) 灵活应变

突发事件的情势在不断变化，这要求“第一响应人”灵活、



机动，具有很强的权变决策能力和临机决断能力。

由上述叙述可知，突发事件处置对“第一响应人”个人素质的要求非常高。提高素质的主要渠道就是注重学习突发事件应急管理的基本知识，注意积累处理突发事件的经验，勤思考、善反思。只有这样，“第一响应人”才能在突发事件处置中做到临危不惧、处变不惊、多谋善断、灵活果敢。

1.4.4 协助救援

在向相关部门报告应急信息之后，在政府应急响应启动、展开救援之前，“第一响应人”还要进一步协调现场可用资源，对事故进行初步处理，做到边处置、边汇报，协助政府展开救援。

在前期处置过程中，“第一响应人”应该先避险，再抢险，视情况组织事发现场周边的公众实施应急疏散。在确保突发事件不会对周围公众造成新的伤害后，“第一响应人”再开展抢险救援。如果突发事件性质比较特殊，需要专业救援人员进行专业处置，“第一响应人”应着力做好周边公众的转移，维持现场秩序，进行力所能及的处置，等待专业救援队伍到来，切不可冲动蛮干。当专业应急救援队伍到来后，“第一响应人”应做好道路引领、秩序维护和后勤保障等工作。

突发事件的种类与特点





对突发事件进行合理分类，有利于对事件的精准掌控。本章介绍突发事件的种类和特点，根据突发事件的应对法、时间属性等，对突发事件进行分类，并分析每类事件的特点。

2.1 按应对法分类

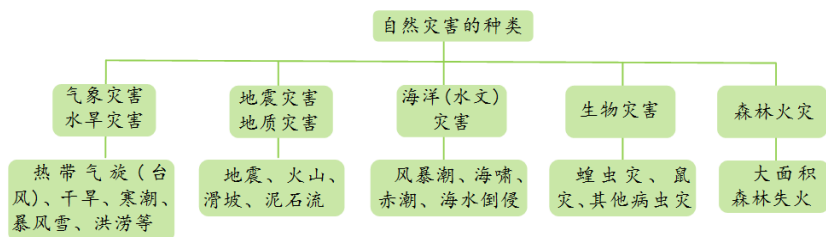
根据我国 2007 年 11 月 1 日起施行的《中华人民共和国突发事件应对法》的规定，突发事件是指突然发生且造成或者可能造成严重社会危害，需要采取应急处置措施予以应对的自然灾害、事故灾难、公共卫生事件和社会安全事件。

2.1.1 自然灾害

自然灾害是指由于自然界异常变化造成的人员伤亡、财产损失、社会失稳、资源破坏等现象或一系列事件。

(1) 自然灾害的种类

自然灾害的种类有：水旱灾害、气象灾害、地震灾害、地质灾害、海洋(水文)灾害、生物灾害和森林火灾等，具体种类如下图所示。



(2) 自然灾害的特点

自然灾害种类很多，每种灾害的特点不尽相同，但还是有共性在其中。

① 具有巨大的危险性：灾害发生后，对人身、财产均可造成巨大的危险。

② 具有突发性：有些自然灾害不能进行预测或者预测难度大，发生比较突然。

③ 具有区域性：有些自然灾害会在一定的区域内发生，对局部区域影响大，如火山、沙尘暴等。

④ 具有关联性：大多数自然灾害发生后，会引起一连串的其他灾害发生，带来一系列次生、衍生灾害。如地震后会引发滑坡、泥石流、海啸等，造成建筑物结构破坏，进而引起火灾、煤气泄漏等灾害，还会破坏生命线，引起淡水的缺乏、疫病流行等。

◎汶川地震◎

2008年5月12日，四川省汶川县发生里氏8.0级地震。5·12汶川地震中被严重破坏的地区超过10万平方千米，其中，极重灾区达10个县(市)，较重灾区有41个县(市)，一般灾区共186个县(市)，受灾群众4625万多人，69227人遇难、17923人失踪。





安县桑枣中学紧邻北川，在此次汶川大地震中也遭遇重创，但由于该校重视安防教育，坚持常规演练，地震发生后，全校2200多名学生、上百名老师无一伤亡，创造了一大奇迹。

此次桑枣中学创造的奇迹归功于该校每学期组织一次的紧急疏散演习，而这类紧急演习从2005年就开始了，每学期一次，从没间断。尤其令人震惊的是，此次逃生的过程、模式及结果与演习时的情形高度吻合。该校叶志平校长认真、负责、严谨的工作作风令人十分钦佩。它不仅体现在对危房实验楼的加固修缮中，更体现在组织紧急疏散演习的每一个环节中。这类演习往往会被搞成演戏，老师不认真，学生敷衍了事，故一般收效甚微。但叶志平则严格要求，每次演习都按照预先制定的方案一步不漏地进行，所有细节都经过周密的考虑和精心的安排。每次演习之所以能做到按部就班、丝丝入扣，道理只有一个，即不把演习当演戏，而是动真格的。“第一响应人”的作用在这次灾害中表现得淋漓尽致，常规的预防与演练带来巨大的效果，从而避免了人员伤亡。

2.1.2 事故灾难

(1) 事故灾难的种类

事故灾难包括工矿商贸等企业的各类安全事故、交通运输事故、公共设施和设备事故、核与辐射事故、环境污染和生态破坏事故等。

(2) 事故灾难的特点

① 诱因复杂多样：灾难发生的诱发因素众多且复杂，实际中很难预料。

② 频发多发：事故灾难在现实生活中频繁发生，在历史上屡次发生。

③ 不确定性：事故灾难发生的不确定性包括时间的不确定

性、地点的不确定性等。

④ 危害大：事故灾难发生后对人身安全、财产安全、社会稳定都会带来巨大的影响。

2.1.3 公共卫生事件

(1) 公共卫生事件包括的内容

公共卫生事件包括：传染病疫情、群体性不明原因疾病、食品安全和职业危害、动物疫情及其他严重影响公众健康和生命安全的事件等。

(2) 公共卫生事件的特点

① 扩散能力强：由于疾病疫情的传染特性，极易发生迅速传染。

② 影响范围广：由于传染病具有扩散能力强的特性，在发生疫情后，会使疾病迅速扩散传播，影响范围大。

③ 社会影响大：疫病发生后，容易引起社会上人员的恐慌。

2.1.4 社会安全事件

(1) 社会安全事件包括的内容

社会安全事件包括：恐怖袭击事件、民族宗教事件、经济纠纷事件、涉外突发事件、舆情事件和群体性事件等。

(2) 社会安全事件的特点

① 牵扯人数多：在社会安全事件发生或者处理过程中，均可能牵扯到众多的人数，影响面广。

② 容易扩散：社会安全事件发生后，许多时候会发生以讹传讹的情形，在当今网络发达的时代，会迅速扩散开来，使更多的人员参与到事件中。

③ 社会危害大：给人们的财产、人身等造成巨大危害。



2.2 按时间属性分类

按照突发事件的时间属性可以将突发事件分为三类。

(1) 第一类：突发事件持续时间长

突发事件从发生到终止持续相当长一段时间，如火灾、危化品泄漏、极端天气等。

(2) 第二类：突发事件持续时间较短但善后时间长

突发事件发生后，不再有新的危险发生，但是需要耗费大量的人力、物力、财力处理善后工作，如大多数交通事故。

(3) 第三类：突发事件发生后即刻终止

突发事件发生旋即结束，善后处置简单，甚至无须善后。

2.3 其他分类

(1) 常规突发事件

在日常生活中发生频率较高且危害性大的突发事件，如火灾、水旱灾、交通事故、高处坠落、触电、社区治安问题等。

(2) 非常规突发事件

新的类型，在预防和应对上缺乏经验和认知的突发事件，如新型计算机病毒、生物灾难和新型传染性疾病等。

火灾第一响应人



打造高层住宅 第二逃生通道

一套可救命的逃生方案





本章从火灾的处置、逃生和逃生装备的使用等方面分析“第一响应人”应具备的火灾应急能力。

3.1 火灾的概念及案例

火灾是指在时间或空间上失去控制的灾害性燃烧现象。在各类自然灾害中，火灾是不受时间、空间限制，发生频率较高的灾害，也是威胁公众安全和社会发展的主要灾害之一。

18

案例 1：2010 年 8 月 28 日下午，沈阳市某售楼处发生火灾，造成 9 人死亡、9 人受伤。9 名死者多数是被有害气体熏呛中毒死亡的，他们大多为售楼和购房人员。这是全国首起因售楼处沙盘电气故障造成的重大火灾事故。大火由售楼处一楼大厅的沙盘模型电气故障引起。沙盘电源起火后，工作人员用手持灭火器扑灭明火，并切断了电源。明火被扑灭后，工作人员以为火被完全扑灭，忽视了沙盘内的暗火。2 分钟后，沙盘再次复燃，将销售大厅内放置的大量宣传展板和条幅等易燃物品引燃，造成火势蔓延。3 分钟后，浓烟弥漫到整个二楼。该售楼处为二层建筑，只有一楼大门前后两个出口，没按消防规定设置户外楼梯作为逃生通道，发生火灾后，人员疏散困难，造成重大人员伤亡。

案例 2：2017 年 10 月 8 日，江苏无锡一幢居民楼 5 楼起火。消防人员赶到现场后，发现一张从 6 楼扔下的求救字条，才知道 6 楼也有人被困。这张纸条是一名女童扔下的，1 张纸条救了家中 5 人性命。当事人“第一响应人”临危不惧、采取了有效措施，避免了伤亡。

3.2 火灾类型及引发原因

3.2.1 火灾类型

根据可燃物的类型和燃烧特性，火灾可分为 A、B、C、D、E、F 六大类。

A 类火灾：指固体物质火灾。这种物质通常具备有机物质性质，一般在燃烧时能产生灼热的余烬，如木材、干草、棉、毛、麻、纸张等燃烧引起的火灾。

B 类火灾：指液体或可熔化的固体物质火灾，如煤油、柴油、原油、甲醇、乙醇、沥青、石蜡、塑料等燃烧引起的火灾。

C 类火灾：指气体火灾，如煤气、天然气、甲烷、乙烷、丙烷、氢气等燃烧引起的火灾。

D 类火灾：指金属火灾，如钾、钠、镁、钛、锆、锂、铝镁合金等燃烧引起的火灾。

E 类火灾：指带电火灾，即物体带电燃烧引起的火灾。

F 类火灾：指烹饪器具内的烹饪物(如动植物油脂)燃烧引起的火灾。

3.2.2 常见火灾原因

① 酒后卧床吸烟或坐在沙发上吸烟，可能在香烟未燃尽时人已睡着，烟头引燃沙发和床上用品导致火灾。

② 使用完燃气不关总阀门。如果燃气灶点火开关有故障不能完全切断气源，或连接气瓶与气灶的橡胶管长期受压发生爆裂，会导致液化气泄漏引发火灾。



③ 使用燃气灶时无人看管，会因锅内食物沸腾溢出浇灭火焰，导致燃气泄漏引发火灾。

④ 蜡烛放在木制的桌子上，当蜡烛燃尽或被碰倒后会引燃桌子或桌上的可燃物。

⑤ 蚊香放在床边，会因床上用品掉到蚊香上引发火灾。

⑥ 在杂物间寻找东西时，用打火机或蜡烛照明，如果不小心会引燃可燃物。

⑦ 用遥控器关家用电器而不拔掉插头。电器的部分部件在长期通电状况下会因发热引发火灾，或是因雷击引发电器火灾。

⑧ 手机长时间充电。手机长时间充电无人看管，可能引发手机爆炸发生火灾。

⑨ 孩子学大人做“假烧饭”游戏，在床下或其他黑暗角落划火柴，模仿大人吸烟，玩弄火柴、打火机及开关液化气炉具，在室外点火取暖，在可燃物附近燃放烟花爆竹，以及进入危险厂房、仓库内点火玩耍等，引发火灾。

⑩ 电动车不按规范充电、乱拉电线，线缆破损、遇水引起短路，充电器线路超负荷、电动车电池故障等情况引发火灾。

⑪ 抽油烟机烟道未定期清理致使油垢过多，高温下引发火灾。

3.3 火灾的处置

(1) 报警

发现火灾后应判断着火原因，迅速切断火源，并向周围人群发出求救信号，按响火灾警报，紧急救火。火灾发生后，应第一时间拨打火警电话，然后再在力所能及的范围内开展自救。报警时要注意以下几点：

① 应讲清楚着火位置(所在区县、街道、门牌号码等详细地址)。

② 要说明着火物,火势情况,是否有人被困,并把报警人姓名、电话号码等基本信息说清楚。

③ 报完警后,还应派人在主要路口迎接消防车。

(2) 扑救

电器着火:要立即切断电源,用干粉或气体灭火器灭火,不可泼水。

油锅着火:迅速关闭燃气阀门,应视情况灭火,若火势较小可盖上锅盖或湿布,还可以把切好的蔬菜倒在锅里;若火势较大,建议使用专业灭火工具,如灭火器、灭火毯进行扑救。

室内的沙发、棉被等物品着火:可立刻用水浇灭。

液化气罐着火:立即关闭阀门,可用浸湿的被褥、衣物等捂盖。

身上着火:不要奔跑,立即躺倒,翻滚灭火或跳入就近的水池,其他人也可用厚重衣物或被子覆盖着火部位灭火。

(3) 撤离

如果火势较大,超过自己的扑救能力时,应想方设法尽早撤离,保持镇定,简易防护,弯腰低姿逃生,也可利用阳台、窗口逃生,建立避难场所,等待救援,必要时发出信号,寻求援助。



3.4 灭火设备的使用

火灾发生时，“第一响应人”需掌握的常用灭火设备有灭火器、消火栓、灭火毯。

3.4.1 灭火器

(1) 灭火器的使用步骤

- ① “提”：提起灭火器。
- ② “拉”：拉掉保险销。
- ③ “握”：握住胶皮软管前端，对准火源根部。
- ④ “压”：压下压把，左右扫射。

另外，在灭火时一定要注意站到火源上风向或侧风向的 3~5 米处进行操作，避免被火灼伤；一定要确认火完全熄灭才停止灭火，以防火再次复燃。



(2) 灭火器的分类

灭火器的分类及功能如下表所示。

| 序号 | 种类 | 功能 |
|----|-------------------|--|
| 1 | 干粉储压式灭火器 (手提式) | 适宜于扑救石油产品、油漆、有机溶剂火灾，它能抑制燃烧的连锁反应而灭火。也适宜于扑灭液体、气体、电气火灾(干粉有 5 万伏以上的电绝缘性能)。有的还能扑救固体火灾。干粉灭火器不能扑救轻金属燃烧引起的火灾 |
| 2 | 二氧化碳灭火器 | 二氧化碳灭火后不留痕迹，适宜于扑救贵重仪器设备、档案资料、计算机室内火灾。因有不导电特性，也适宜于扑救带电的低压电器设备和油类火灾，但不可用它扑救钾、钠、镁、铝等物质火灾 |
| 3 | 泡沫灭火器 | 其泡沫能覆盖在燃烧物的表面，防止空气进入。它最适宜扑救液体火灾，不能扑救水溶性可燃、易燃液体(如：醇、酯、醚、酮等)火灾和电器火灾 |

3.4.2 消火栓

(1) 室内消火栓使用方法

- ① 打开消火栓门，按下内部火警按钮(按钮用来报警)。
- ② 一人接好枪头和水带，奔向起火点。
- ③ 另一人接好水带和阀门口。
- ④ 逆时针打开阀门致水喷出灭火(因电起火要先切断电源。)

(2) 室外消火栓使用方法

- ① 用扳手打开地下消火栓的水带口连接开关。
- ② 将消防水带进行连接。
- ③ 用扳手打开地下消火栓的出水阀门开关。



- ④ 接连水带口及出水枪头。
- ⑤ 至少两人以上手拿喷水枪头，向火源喷水直到火熄灭为止。

3.4.3 灭火毯

灭火毯又称消防被、灭火被、防火毯、消防毯、阻燃毯、逃生毯，是由玻璃纤维等材料经过特殊处理编织而成的织物，能起到隔离热源及火焰的作用，可用于扑灭油锅火或者披覆在身上逃生。

灭火毯使用方法：在起火初期，将灭火毯直接覆盖住火源，可在短时间内灭火。



3.5 火灾的逃生

3.5.1 “第一响应人”在火灾时的处置措施

“第一响应人”在面对火灾事故时，应做到以下几点。

(1) 尽快找到逃生路线，组织疏散

为了尽早脱离险境，“第一响应人”须留心疏散通道、安全出

口及楼梯方位等，有条件的话还可预先制订逃生路线，并进行必要的逃生与自救训练，以便关键时刻能尽快逃离火灾现场。楼梯、通道、安全出口等是火灾发生时最重要的逃生之路，应保证畅通无阻，切不可堆放杂物或设闸上锁，以便情况紧急时能安全迅速地通过。

(2) 发出信号，寻求救援

被烟火围困暂时无法逃离时，“第一响应人”应组织被困人员尽量待在阳台、窗口等易于被人发现和能避免烟火近身的地方。在白天，可以向窗外晃动鲜艳衣物或外抛轻型晃眼的东西；在夜晚，可以用手电筒不停地在窗口闪动或者敲击物体，及时发出有效的求救信号，以引起救援者的注意。

(3) 当机立断，快速撤离

发生火灾时，“第一响应人”要根据情况选择进入相对较为安全的楼梯通道。逃生时要尽可能关闭楼梯间的防火门，防止烟火侵入。撤离时尽量往下一楼层跑，若通道已被烟火封阻，则应背向烟火方向离开，通过阳台、气窗、天台等向室外逃生。

当火灾发生在高层建筑内部，扑救难度极大时，“第一响应人”应在发现火情的第一时间立即拨打“119”报警，并通知上下相邻楼层的人员，想办法迅速逃生。

3.5.2 火场逃生知识与技巧

在火场中，只有掌握基本的逃生知识与技巧，做到正确有序的逃生，才能有效地保障人员生命安全。

① 不要惊慌失措、盲目乱跑。只有保持镇定，才能清醒利用掌握的技能进行逃生。

② 寻找疏散指示标志，有序撤离，防止走错路线，被困火场。常见疏散指示标志如下图所示。



③ 有条件的情况下应该佩戴消防过滤式自救呼吸器,如果没有专业工具,可用湿毛巾捂住口鼻(湿毛巾没有过滤有毒气体的作用),同时,可用灭火毯、湿毛毯保护身体,避免高温灼伤。

④ 放低身体重心,尽量避免吸入过多浓烟,造成熏呛致伤致死。根据“热空气上升”原理,火场中大量的浓烟会弥漫在空气的上层,所以越贴近地面,吸入的烟气越少。

⑤ 贴靠墙面的右侧进行逃生。这样可以在光线不足的时候掌握正确的逃生方向;另外,靠着墙行走不容易被其他人绊倒。

⑥ 逃生过程中要有照明设备,以防出现断电,对身体造成二次伤害。



3.6 逃生装备的使用

3.6.1 逃生绳

① 选取固定点，将逃生绳带一端固定在牢固的物体上，例如结实的窗户、桌腿上，然后用力拉一下，看是否能够承受自身的重量。

② 把安全带缠绕在臀部、腰间或者腋下，调紧安全带上的松紧扣，并将逃生绳顺着窗口抛向楼下。

③ 带上防护手套，双手握住逃生绳，左脚面勾住窗台，右脚蹬外墙面，待身体平稳后，左脚移出窗外。

④ 两腿微弯，两脚用力蹬墙面的同时，双臂伸直，双手微松，两眼注视下方，沿逃生绳带下滑。

⑤ 当接近地面时，右臂向前弯曲，勒紧绳带，两腿微曲，两脚尖先着地。

⑥ 当第一位人员安全着地后，楼上人员把逃生绳的另外一端从楼下拉至楼上，检查逃生绳的结实情况，然后让第二位人员继续逃生使用。对于不能自控安全绳的老人和儿童，必须在具有完全能力者的监护下才能使用，由监护人帮助老人或儿童套上安全带，逃生绳的另外一端由监护人拉起，监护人轻缓松开逃生绳，这样被救援人员可以慢慢降至地面。

3.6.2 高层楼宇缓降器

随着大众消防应急自救安全意识的不断提高，缓降器已经成为社会关注的焦点。当大火蔓延之际，楼房底层住户可以把握时机迅速逃生，但是对于很多高层住户而言，发生火灾后能够寄予



希望的唯有缓降器。

缓降器作为一种高科技含量的应急自救产品，很多人会担心，即使自己购买了缓降器，也不见得会使用。其实，缓降器的使用方法非常简单。具体使用方法如下：

- ① 取出缓降器，把安全钩挂于预先安装好的固定架上或任意一个稳固的支撑物上。
- ② 将绳索盘投向楼外地面以松开绳索。
- ③ 将安全带套于腋下，拉紧滑动扣至合适的松紧位置。
- ④ 不要抓上升的缓降绳索，而是手抓安全带，面朝墙壁缓降下落，缓降器会匀速安全地将人员送往地面。
- ⑤ 落地后，匀速松开滑动扣，脱下安全带，离开现场。
- ⑥ 往复式缓降器，可以循环使用。



3.6.3 逃生锤

逃生锤一般安装于汽车等封闭舱室内容易取到的地方。当汽车等封闭舱室发生火灾或落入水中等紧急情况时，可以方便取出并砸碎玻璃窗门以顺利逃生。



3.6.4 过滤式消防自救呼吸器

过滤式消防自救呼吸器的滤芯为进口触媒霍加拉特，可以充分过滤浓烟中的有害气体，提供40分钟的有氧呼吸；半面罩采用优质硅胶制作，柔软、无味、无毒；防护头罩采用特殊阻燃棉布，表面涂覆铝膜，具有阻燃、耐高温、抗热辐射性能，能保护面部不被大火灼伤；大眼窗具有良好的视野，便于在火灾浓烟中辨别方向。





3.7 消防标识

消防标识是用于表明消防设施特征的符号，如下图所示就是常见的几种消防标识。



禁止烟火



禁止带火种



紧急出口



火警报警按钮



常闭式防火门



常开式防火门





4.1 地震特点及案例

地震在自然灾害中属于受灾面积广、破坏性强、死伤人数多的地质灾害，往往会在瞬间给人类造成巨大损失。

1976 年 7 月 28 日凌晨，中国河北省唐山丰南一带（东经 118.2°，北纬 39.6°）发生了强度里氏 7.8 级地震，震中烈度 11 度，震源深度 12 千米，地震持续约 23 秒。地震造成 242769 人死亡，16.4 万人重伤。

4.2 避震措施

4.2.1 室内避震

(1) 住宅避震

① 迅速躲在低矮、坚固的家具旁或室内承重墙墙角等易形成避震空间的地方。让自己的身体低于我们依靠躲避的家具，可以借助身边物体有效保护自己。

② 躲进空间小、有支撑物的房间，如卫生间（尽量避开易坠落的物体）、储藏室等，在这样的位置躲避相对是比较安全的。



③ 千万不要跳楼，也不要滞留在床上，以防造成二次伤害。

④ 不要到外墙边、窗边或阳台上避震，以防外墙倒塌、阳台塌陷。

⑤ 不要躲在电梯里，因为地震后，常会造成断电，长时间被困在里面，会因缺氧而造成窒息。

(2) 学校避震

① 上课时发生地震，要在老师指挥下迅速抱头、躲在各自的课桌旁边。震后迅速有序撤离。

② 不要跳窗、跳楼或在楼梯处停留，不冷静或不果断的行为都会给自己带来无法预料的伤害。

(3) 公共场所避震

① 地震时就近在牢固物旁蹲伏，震后有序撤离，避免拥挤。不要在楼梯处停留，不要乘坐电梯，以防断电造成被困。

② 在体育场馆、影剧院内，就地蹲下或趴在排椅旁，注意避开悬挂物，用书包等物保护头部，以避免身体主要部位受到伤害。



③ 在商场、展览馆、饭店等处，要选择内墙角、柱子旁、结实的柜台、商品(如低矮家具等)旁，迅速蹲下，避开玻璃柜台、门窗和橱窗等，以防被尖锐物体刺伤身体。

④ 在公交车上，要抓牢扶手，降低重心，躲在座位附近。



4.2.2 户外避震

- ① 就地选择开阔地蹲下或趴下，不要立即返回室内，以防余震。
- ② 避开高大建筑物，特别要避开有玻璃幕墙的建筑、过街桥、立交桥、高大的烟囱、水塔等，防止建筑物倒塌伤及自身。
- ③ 避开危险物，如变电器、电线杆、路灯、广告牌等。
- ④ 避开其他危险场所，如生产危险品的工厂、储藏易燃易爆品的仓库等，以防危险品爆炸及污染。
- ⑤ 如果在野外，不要在山脚下、悬崖边停留。遇到山崩、滑坡，要向垂直于滚石前进的方向跑，这样可以有效避开灾害。
- ⑥ 要避开河边、湖边、海边，以防河堤坍塌、溃坝、洪水或出现海啸。
- ⑦ 避开桥面或桥下，以防桥梁坍塌。

4.2.3 地震时的互救

- ① 注意听被困人员的呼喊、呻吟、敲击声。
- ② 要根据房屋结构，先确定被困人员位置，再行抢救，以防造成再次伤害。
- ③ 先抢救建筑物边沿瓦砾中的幸存者，及时抢救那些容易获救的幸存者，以扩大互救队伍。
- ④ 救援需讲究方法。首先应使头部暴露，迅速清除口鼻内尘土，防止窒息，再行抢救，不可用利器刨挖，以防造成再次伤害。
- ⑤ 对于埋压在废墟中时间较长的幸存者，首先应输送饮料，然后边挖边支撑，注意保护幸存者的眼睛。
- ⑥ 对于颈椎和腰椎受伤的人，施救时切忌生拉硬抬，以防为后期治疗留下隐患。
- ⑦ 对于那些一息尚存的危重伤员，应尽可能在现场进行救治，然后迅速送往医院和医疗点。



交通事故第一响应人

地铁体验区

应急逃生



5.1 交通事故案例

案例 1: 2016 年 7 月 19 日中午 12 时 57 分,台湾桃园机场联络道发生自撞车祸,一辆游览车因不明原因撞上护栏,整辆车随即起火燃烧。中午 13 时 21 分火势扑灭,车上 26 人罹难。

案例 2: 2017 年 11 月 7 日早上,连云港市灌云县一辆正在行驶的公交车突然着火,驾驶员立即用车上灭火器扑火,可火势较大,无法扑灭,于是他立即拨打“119”电话。灌云县消防中队赶往现场,经过约 5 分钟的扑救,明火被扑灭,无人员伤亡。“第一响应人”果断采取有效措施,避免了伤亡事件的发生。

5.2 交通事故处置措施

① 大客车发生火灾时,烟雾中有大量的一氧化碳和其他有毒气体,吸入后容易造成窒息而死亡。用毛巾或衣物沾水浸湿遮掩口鼻,可以减少部分烟气的吸入,建议佩戴专业的消防过滤式自救呼吸器,可以有效过滤浓烟中的有毒气体,防止窒息的发生。火灾初期,应当迅速使用干粉灭火器进行灭火,尽最大可能控制火灾。

② 与此同时,乘客要马上逃离燃烧的大客车,在车门能正常开启的情况下,乘客应该就近从前后车门下车,因为从车门出入最快。但是,现在的大客车一般都是通过电控开关控制车门,如果火灾导致车辆线路损毁,车门就无法打开了,这时可通过打开手动应急开关,推开车门,迅速逃生。

③ 现在大部分公交车的车窗都是可以打开的，如果现场情况紧急，车窗打不开，使用应急开关也不能打开车门，这时乘客可使用安全锤。在使用安全锤时，应该用安全锤的锤尖，迅速猛击车窗玻璃的四个角落，跳窗逃生。

④ 当冲出火海发现身上衣服着火时，千万不要狂奔乱跑，因为奔跑等于加速了空气流通，还可能散播火种引发新的火灾。此时应当脱去燃烧的衣服，如果无法脱掉，要就地翻滚，将火压灭。发现他人身上的衣服着火时，可以脱下自己的衣服或将其他布物用水打湿，将他人身上的火扑灭。

5.3 地铁安全设备及设施

(1) 列车报警按钮

地铁列车组在每节车厢里设有列车报警按钮。通常在车厢前、后端车门斜上方。

当乘客遇到如爆炸、火灾、毒气以及抢劫、行凶等意外事件时，可使用报警按钮。首先打开按钮外面的保护罩板，然后按压红色按钮，通话指示灯亮时即可报警并与列车司机进行通话。





(2) 安全锤

安全锤是乘客在遇险时敲窗逃离车厢的有效工具，该工具一般位于每节车厢车窗玻璃上方位置。

在遇到紧急情况时，乘客首先打开保护罩板，取出安全锤，敲窗玻璃四角可以逃生，这适用于普通车玻璃，而不是动车的高强度窗玻璃。特别提醒，动车上有专门的逃生窗，窗上的红点处是需要紧急逃生时用安全锤敲击的位置。请认准有红点的逃生窗，以免耽误宝贵的逃生时间。



(3) 站台紧急停车按钮

站台紧急停车按钮位于站台墙壁上，靠近列车车头、车尾两侧。外观为红色的四方小盒子，按钮为红色，上方标有“紧急停车按钮”字样。

该按钮可在车门、屏蔽门夹人夹物、有人或大件物品掉落轨道时使用。使用时，乘客迅速按压按钮即可。

相关部门提醒广大市民，该设备涉及行车安全，非紧急情况下严禁使用，否则将会按章处罚。

(4) 车门紧急解锁手柄

车门紧急解锁手柄位于每节车厢内部各车门的上方。可在紧

急情况下，当列车已停在车站，并且车门已对应站台位置，乘客自行疏散时使用。

使用时，乘客首先打开防护罩，按照箭头指示方向旋转扳动红色手柄，即可顺利打开车门。值得注意的是，该装置为机械解锁，在断电情况下仍可使用。



(5) 屏蔽门解锁手柄

屏蔽门解锁手柄位于每组屏蔽门内侧的中部，适用于在紧急情况下的乘客疏散。

在紧急情况下，当列车已停在车站，并且车门已对应站台位置，乘客可按照箭头指示方向拉开绿色解锁手柄，然后拉开屏蔽门进行疏散。与车门紧急解锁手柄相同，该装置也为机械解锁，在断电情况下仍可使用。

(6) 车厢通道门紧急拉手

司机室与车厢通道门的紧急拉手位于客室与司机室通道门上方。该装置同样适用于乘客的紧急疏散。当列车在隧道中不能运行时，在司机的提示下，由乘客操作该装置的红色手柄，右旋开锁，然后在司机的指引下，乘客可通过此通道进入司机室，通过疏散门向车站方向疏散逃离。



(7) 气体启停按钮

车厢内设置的气体启停按钮对于很多人来说很陌生，其实该装置功能很强。在列车运行中，遇到爆炸、火灾、毒气以及抢劫、行凶等意外事件时，乘客在迅速报警后，可及时启动气体启停按钮。

(8) 手动报警按钮

手动报警按钮位于车站站厅、站台消防栓和灭火器旁边的墙壁上。外观为手掌大小、红色、四方形，上有“FIRE”字样。该装置的主要功能用于发生火情时报警。使用时，由人工按破防护罩即可报警。

(9) 列车头部紧急疏散门

列车头部紧急疏散门在两端司机驾驶室各有一扇。疏散门有两级，打开后可从司机室铺设到轨道上，形成临时通道。当发生爆炸、火灾等意外情况时，列车在隧道不能运行，需要组织疏散时使用该门。由司机操作打开，或得到司机广播通知后由乘客使用。开启时，乘客可扳动红色锁把手柄，向上扳动，轻向上推紧急疏散门，然后按操作指示牌所示移走梯盖，最后展开斜梯即可。

应急救援第一响应人





应急救护是指在突发伤病或灾害事故的现场，在专业人员到达前，“第一响应人”为伤病员提供的初步、及时、有效的救护措施。应急救护对挽救伤病员生命、防止伤病恶化和促进伤病员恢复具有重要的意义。“第一响应人”在各种不同的环境中，应在保证自身安全的前提下，冷静地采取各种有效的救护措施。

6.1 心肺复苏

42

心肺复苏(Cardiopulmonary Resuscitation, CPR)是最基本和最重要的抢救呼吸和心搏骤停者生命的医学方法,可以通过徒手、辅助设备及药物来实施,以维持血液循环、呼吸和纠正心律失常。为了使更多心搏骤停伤病员成功获救,有必要让更多的人接受CPR的学习和培训,使之成为应急救护的主力。

在日常生活中,心脏急症是发生心搏骤停最常见的原因,许多意外伤害如电击、淹溺、中毒及严重创伤等都可能導致呼吸和心搏骤停。一旦发现发生心搏骤停者,第一响应人必须争分夺秒,现场采取CPR急救措施。

6.1.1 评估现场环境安全,做好个人防护

确认不明原因倒地患者是否为心搏停止之前,先要确认周围环境是否安全。由于现场救援的第一原则就是保证自己的安全(尤其是对非专业人员而言),因此在施救前判断救助地点是否安全是非常重要的。

一般来说,如果不明倒地事件发生在普通的路边或家庭中,与灾害性事件无关,其周围环境通常是较为安全的;若是车祸等事件就需要注意,周围经过的车辆可能会对伤者和救援者造成伤

害，若有必要甚至需要转移伤者以保证救援者的安全。若为灾害事件所致，如地震、海啸、瓦斯爆炸等事件，救援者则需依靠实地感受、眼睛观察、耳朵听声、鼻子闻味等对异常情况做出判断，以避免在救援过程中遭受某些继发事件的威胁，造成不必要的伤害。

6.1.2 识别判断

首先要对伤病员有无反应和意识、呼吸和循环体征做出基本判断。只要发病地点不存在危险，并适合实施 CPR，应就地尽快抢救。

判断成人意识：在伤病员身旁快速判断其有无损伤和反应，轻拍伤病员双肩并在两耳边大声呼喊：“你怎么了？”伤病员如果无动作或应答，即可判断为无反应（无意识）。

判断婴儿意识：拍击其足底，若无反应，即为无意识。

6.1.3 呼叫、求救

发现伤病员无反应（无意识）、无呼吸或呼吸异常（濒死叹息样呼吸），应立即高声呼叫：

① 快来人啊，有人晕倒了！

② 我是救护员。

③ 请先生（女士）帮忙拨打“120”，并告知我结果，如果有除颤仪（AED）请取来。

④ 有会救护的请帮忙。

在拨通急救电话后，要清楚地回答急救接线员的询问，并进行简要说明：

① 伤病员所在的具体地点（街道或路名、办公室名称、房室号），最好说明该地点附近的明显标志。

② 联系电话号码。



③ 发生什么事件，如心脏病发作或交通事故等。

④ 伤病员人数，伤病员的一般情况。

⑤ 已给予伤病员何种急救处置。

⑥ 未经过 CPR 培训者，在无其他经 CPR 培训者在场的情况下，可在“120”接线员的电话指导下做 CPR。

拨通急救电话后，如果不知道该说什么，一定要清楚、准确地回答电话接听者的提问，并等接听者告诉已经完全了解情况和可以结束时，再挂断电话。

6.1.4 心肺复苏体位

如果“第一响应人”判断伤病员无反应、无呼吸或呼吸异常（濒死叹息样呼吸），应将伤病员置于心肺复苏体位，即仰卧体位。如怀疑伤病员颈椎受伤，翻转身体时要使其头颈背部呈轴向转动，以免导致脊髓损伤。

(1) 第一响应人位置

“第一响应人”位于伤病员的一侧，宜于右侧，近胸部部位。

(2) 心肺复苏体位

如果伤病员处于俯卧位或其他不宜复苏体位，应将被救者翻转为心肺复苏体位。



6.1.5 检查伤病员意识和呼吸

轻拍伤病员肩膀，观察伤病员是否有反应，判断伤病员意识，扫视伤病员面部、胸部，观察不超过 10 秒（专业急救人员，应同时检查脉搏），若发现无起伏或出现濒死叹息样呼吸，即可判断为无呼吸或异常呼吸，应立即进行 CPR。



6.1.6 徒手心肺复苏

(1) 胸外心脏按压

① 确定按压部位：a.两乳头连线中点；b.难以准确判断乳头位置时(如体型肥胖、乳头下垂等)，可采用滑行法：用靠近伤员腿部一侧的中指，找到伤员最后一根肋骨，沿肋骨向上滑至剑突处(心口窝处)，平行放下食指，另一只手的掌根紧贴前一手掌的食指位置。





② 双手十指紧扣，一手掌根紧贴伤病员胸壁，另一手掌重叠放在此手背上，手掌根部长轴与胸骨长轴确保一致，掌心翘起，用力压在胸骨上。

③ 肘关节伸直，上肢呈一直线，双肩位于手上方，以保证每次按压的方向与胸骨垂直。

④ 对正常体形的伤病员，按压胸壁的下陷幅度至少 5 厘米，但不超过 6 厘米。

⑤ 每次按压后放松，使胸廓恢复到按压前位置。放松时双手不离开胸壁，连续 30 次匀速按压，按压应保持双手位置固定，以免发生胸部骨折。



(2) 高质量的心肺复苏

CPR 时为保证组织器官有效的血流灌注，必须实施有效、快速、有力的胸外按压。

在识别心脏骤停后 10 秒内开始胸外按压。

成人按压频率 100~120 次/分钟，按压深度 5~6 厘米，每次按压后胸廓完全回弹，按压与放松间隔比大致相等。尽量避免胸外按压的中断(将中断控制在 10 秒以内)。给予有效的人工呼吸(胸廓隆起)，避免过度通气。

(3) 人工呼吸(口对口吹气)

按压 30 次后，观察伤病员口中有无异物，如有，将异物取出。

① 仰头举颏法(颈部无损伤时)打开气道。一手放在伤病员前额使其后仰，另一手食指与中指抬起下颌骨，使下颌角与耳垂连线与地面垂直。



② 口对口吹气。用手捏住伤病员鼻孔，防止漏气，用口把伤病员口完全罩住，缓慢吹气 2 次，每次吹气应持续 1 秒，确保通气时可见胸廓起伏。吹气不可过快或过度用力，推荐约 500~600 毫升潮湿的气体。



③ 以 30:2 的按压/通气比例，进行 5 组 CPR，重新评估，检查呼吸、脉搏，时间不超过 10 秒。

(4) 复原体位

如患者自主呼吸及心搏已恢复，应将其翻转为复原体位，随时观察生命体征。



(5) 继续 CPR

如患者自主呼吸、心搏未恢复，继续 CPR。

(6) 其他特殊情况

对淹溺或其他因窒息原因所致心搏骤停者，应立即进行 5 组约 2 分钟的 CPR(先清理口腔异物，再进行人工呼吸、胸外心脏按压)，再去打电话。如有 2 人以上在场，一人打电话，另一人马上实施 CPR。

6.1.7 儿童心肺复苏

(1) 操作步骤

① 评估现场环境安全，做好个人防护，判断儿童有无意识、呼吸。

② 对无意识、无呼吸或异常呼吸者，先进行 2 分钟的 CPR。

③ 呼救，继续 CPR。

(2) 儿童 CPR 操作流程

① 开放气道。观察口腔，如有异物进行清除。采用仰头举颏法打开气道，下颌角与耳垂连线和平卧面成 60° 角左右。

② 人工呼吸。采用口对口吹气 2 次，吹气频率 12~20 次/分，每次吹气时间约 1 秒，可见胸廓起伏。

③ 胸外心脏按压。按压部位为胸骨下 $1/2$ 处，采用单掌或双掌按压，频率 100~120 次/分，按压幅度至少为胸廓前后径的 $1/3$ ，每次按压后胸廓复位。按压通气比为 30:2。进行 5 组 CPR 后，评估一次效果。

6.1.8 婴儿心肺复苏

(1) 操作步骤

① 评估现场环境安全，做好个人自我保护。

② 用手拍打足底，判断有无意识，判断有无呼吸。

③ 如果无意识、无呼吸或异常呼吸，先进行 2 分钟的 CPR，按压/通气比为 30:2，每次按压后胸廓充分复位。进行 5 组 CPR 后，评估一次效果。

④ 呼救，继续 CPR。

(2) 婴儿 CPR 操作流程

① 开放气道。观察口腔，如有异物进行清除。采用仰头举颏法打开气道，下颌角与耳垂连线和平卧面成 30°角左右。

② 人工呼吸。采用口对口鼻人工呼吸，吹气频率 12~20 次/分，每次吹气时间约 1 秒，可见胸廓起伏。

③ 胸外心脏按压。按压部位胸骨下 1/2 处，采用双指按压法，频率 100~120 次/分，按压幅度至少为胸廓前后径的 1/3，每次按压后胸廓复位。按压通气比新生儿为 30:1，婴儿为 30:2。进行 5 组 CPR 后，评估一次效果。

6.2 创伤救治

6.2.1 创伤出血与止血

严重的创伤常引起大量出血而危及伤员的生命，在现场及时、有效地为伤员止血是挽救生命必须采取的措施。

血液由血浆和血细胞组成，成人的血液量约占自身体重的 8%，每公斤体重含有 60~80 毫升血液。

6.2.2 出血类型

(1) 按出血部位分

出血指血管破裂导致血液流至血管外。按出血部位分为外出血和内出血。外出血指血液经伤口流到体外，在体表可看到出血；内出血指血液流到组织间隙、体腔或皮下，形成脏器血肿、积血



或皮下瘀血。身体受到损伤时可能同时存在内、外出血。

(2) 按血管类型分

根据损伤的血管类型，出血可分为动脉出血、静脉出血和毛细血管出血。

① 动脉出血。动脉血含氧量高，血色鲜红。一旦动脉受到损伤，出血可呈涌泉状或随心搏节律喷射。大动脉出血可导致循环血容量快速下降。

② 静脉出血。静脉血含氧量少，血色暗红。一旦静脉受到损伤，血液可大量涌出。当曲张的静脉或大的静脉损伤时，血液也会大量涌出。

③ 毛细血管出血。任何出血都包括毛细血管出血，这种血的血色鲜红，出血量一般不大。身体受到撞击可引起皮下毛细血管破裂，导致皮下瘀血。

(3) 失血量与症状

① 轻度失血。突然失血占全身血容量 20% (成人失血约 800 毫升) 左右时，可出现轻度休克症状：口渴、面色苍白、出冷汗、手足湿冷、脉搏快 (可达每分钟 100 次以上)。

② 中度失血。突然失血占全身血容量 20%~40% (成人失血约 800~1600 毫升) 时，可出现中度休克症状：呼吸急促、烦躁不安，脉搏可达每分钟 100 次以上。

③ 重度失血。突然失血占全身血容量 40% (成人失血约 1600 毫升) 以上时，可出现重度休克症状：伤员表情淡漠，脉搏细、弱或摸不到，血压测不清，随时可能危及生命。

6.2.3 外出血止血方法

(1) 止血材料

常用的材料有无菌敷料、绷带、三角巾、创可贴、止血带，也可用毛巾、手绢、布料、衣物等代替。

(2) 少量出血的处理

伤员伤口出血不多时，可做如下处理：

① “第一响应人”先洗净双手(最好戴上防护手套)，用清水、肥皂水把伤员伤口周围洗干净后擦干。

② 对表面伤口和擦伤，用干净流动的水冲洗。

③ 用创可贴或干净的纱布、手绢包扎伤口。

注意：不要用药棉或有绒毛的布直接覆盖在伤口上。

6.2.4 严重出血的止血方法

控制严重的出血要分秒必争，立即采取止血措施，同时呼叫救护车。

(1) 直接压迫止血法

直接压迫止血法是最直接、快速、有效、安全的止血方法，可用于大部分外出血的止血。

快速检查伤员伤口内有无异物，如有表浅小异物要先将其取出。

将干净的纱布或手帕等作为敷料覆盖到伤口上，用手直接压迫止血。必须是持续用力压迫。



如果敷料被血液浸透，不要更换，再取敷料在原有敷料上覆盖，继续压迫止血，等待救护车到来。

(2) 加压包扎止血法

在直接按压止血的同时，可用绷带(或三角巾)加压包扎。

首先直接压迫止血，压迫伤口的敷料应超过伤口周边至少 3 厘米。用绷带(或三角巾)环绕敷料加压包扎，包扎后检查肢体末



梢血液循环。

(3) 止血带止血法

当四肢有大血管损伤，直接压迫无法控制出血，或不能使用其他方法止血以致危及生命时(尤其在特殊情况下，如灾难、战争环境、边远地区)，可使用止血带止血。使用止血带必须接受过专门急救训练。

① 表带式止血带止血。如上肢出血，在上臂的上 1/3 处(如下肢出血，在大腿的中上部)垫好衬垫(可用绷带、毛巾、平整的衣物等)。

将止血带缠绕在肢体上，将一端穿进扣环，并拉紧至伤口停止出血为度。

在明显的部位注明结扎止血带的时间。

② 布带止血带止血。在事故现场往往没有专用的止血带，“第一响应人”可根据现场情况，就便取材，利用三角巾、围巾、领带、衣服、床单等作为布带止血带。但布带止血带缺乏弹性，止血效果差，如果过紧还容易造成肢体损伤或缺血坏死，因此，只能短时间内使用。

将三角巾或其他布料折叠成约 5 厘米宽平整的条状带。

如上肢出血，在上臂的上 1/3 处(如下肢出血，在大腿的中上部)垫好衬垫(可用绷带、毛巾、平整的衣物等)。



用折叠好的条状带在衬垫上加压绕肢体一周,两端向前拉紧,打一个活结(也可先将条状带的中点放在肢体前面,平整地将带的两端向后环绕一周作为衬垫,交叉后向前环绕第二周,并打一活结)。

将一绞棒(如铅笔、筷子、勺把、竹棍等)插入活结的外圈内,然后提起绞棒旋转绞紧,以伤口停止出血为度,将棒的另一端插入活结的内圈固定。

结扎好止血带后,在明显的部位注明结扎止血带的时间。

③ 注意事项。用止血带止血具有潜在不良后果,因此应慎用止血带止血。

用止血带前,应先将伤肢抬高,减少血液流失。止血带不要直接结扎在皮肤上,应先用平整的衬垫垫好,再结扎止血带。结扎止血带的部位应在伤口的近心端。上肢结扎应在上臂的上 1/3 处,下肢结扎应在大腿中上部。对于损毁的肢体,也可把止血带结扎在靠近伤口的部位,有利于最大限度地保存肢体。止血带松紧要适度,以伤口停止出血为度。

结扎好止血带后,要在明显部位加上标记,注明结扎止血带的时间,应精确到分钟。

结扎止血带的时间一般不应超过 2 小时,每隔 40~50 分钟或发现伤员远端肢体变凉,应松解一次,松解时如发生出血,可压迫伤口止血。松解约 3 分钟后,在比原结扎部位稍低的位置重新结扎止血带。

禁止用铁丝、电线、绳索等当止血带。

6.2.5 可疑内出血的现场判断与处理

(1) 可疑内出血的一般判断

- ① 伤员面色苍白,皮肤发绀。
- ② 口渴,手足湿冷,出冷汗。
- ③ 脉搏快而弱,呼吸急促。



- ④ 烦躁不安或表情淡漠，甚至意识不清。
- ⑤ 发生过外伤或有相关疾病史。
- ⑥ 皮肤有撞击痕迹，局部有肿胀。
- ⑦ 体表未见到出血。

(2) 可疑内出血的应急救护措施

- ① 拨打急救电话或尽快送伤员去医院。
- ② 伤员出现休克症状时，应立即采取救护休克的措施。
- ③ 在急救车到来前，应密切观察伤员的呼吸和脉搏，保持气道通畅。

6.2.6 现场包扎技术

快速、准确地包扎伤口是外伤救护的重要一环。它可以起到快速止血、保护伤口、防止进一步污染、减轻疼痛的作用，有利于伤员搬运和进一步的治疗。

(1) 包扎的目的

保护伤口，防止进一步污染，减少感染机会。
减少出血，防止出现休克。
保护内脏和血管、神经、肌腱等重要部位。
有利于转运伤员。

(2) 包扎材料

常用的包扎材料有创可贴、尼龙网套、三角巾、绷带、弹力绷带、胶带及就便器材，如手帕、领带、毛巾、头巾、衣服等。

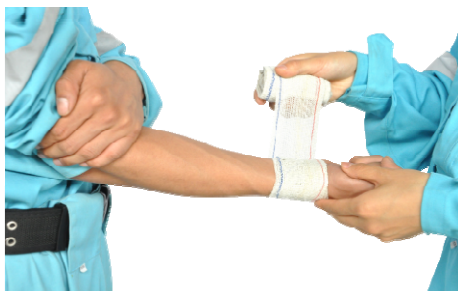
(3) 包扎要求

包扎伤口动作要快、准、轻、牢。包扎时部位要准确、严密，不遗漏伤口；包扎动作要轻，不要碰触伤口；包扎要牢靠，但不可过紧；包扎前伤口上一定要加盖敷料。

(4) 包扎方法

- ① 绷带包扎。

a. 环形包扎：此法是绷带包扎中最常用的，适用于肢体粗细较均匀处伤口的包扎。



b. 螺旋包扎：适用于粗细相等的肢体、躯干部位的包扎。



c. 螺旋反折包扎：适用于肢体上下粗细不等部位的包扎，如小腿、前臂等。



d. “8”字包扎：手掌、手背、踝部和其他关节处伤口选用“8”字包扎。





e. 回返包扎：适用于头部、肢体末端或断肢部位的包扎。



② 三角巾包扎。

使用三角巾包扎，注意边要固定，角要拉紧，中心伸展，敷料贴实，结要打牢。在应用时可按需要折叠成不同的形状，适用于不同部位的包扎。如头顶帽式包扎、双肩包扎、单肩包扎、单侧胸部包扎、腹部包扎、手(足)包扎、膝部(肘部)带式包扎。

③ 大、小手挂，如左下图所示。

小手挂：适用于锁骨、肋骨骨折及肩关节脱位时的包扎、固定与悬吊，如左下图所示。

大手挂：适用于前臂、上臂、手及手腕外伤时的包扎、固定与悬吊，如右下图所示。



6.2.7 关节脱位与扭伤处理

关节脱位又称为脱臼，指的是组成关节的骨之间，部分或完全失去正常的对合关系。关节脱位多由于外力撞击或肌肉猛烈牵拉引起。关节脱位多见于肩关节、肘关节、下颌关节和指关节，常合并韧带损伤。

关节扭伤指的是关节周围软组织(如关节囊、韧带、肌腱等)发生的过度牵拉、撕裂等损伤。关节扭伤多见于踝关节、膝关节和腕关节。

关节脱位和扭伤有时与骨折同时发生，在现场不易区分，其救护方法如下：

- ① 扶伤员坐下或躺下，使其尽量舒适。
- ② 不要随意搬动或揉受伤的部位，以免加重损伤。
- ③ 用毛巾浸冷水或用冰袋冷敷肿胀处 30 分钟左右。
- ④ 按骨折固定的方法固定伤处。在肿胀处可用厚布垫包裹，用绷带或三角巾包扎固定时应尽量宽松。
- ⑤ 在可能的情况下垫高伤肢。
- ⑥ 每隔 10 分钟检查一次伤肢远端血液循环。
- ⑦ 尽快送伤员到医院检查治疗，必要时呼叫救护车。
- ⑧ 受伤后 72 小时内不要热敷受伤部位。
- ⑨ 不要给伤员喂食。

6.2.8 骨折固定

骨由于受直接、间接外力和积累性劳损的作用，使其完整性和连续性发生改变，称为骨折。

现场骨折固定是创伤救护的一项基本任务。正确良好的固定能迅速减轻伤员伤痛，减少出血，防止损伤脊髓、神经、血管等重要组织，也是搬运伤员的基础，有利于转运后的进一步治疗。



(1) 骨折固定的目的

- ① 减少伤员的疼痛。
- ② 避免损伤周围组织、血管、神经。
- ③ 减少出血和肿胀。
- ④ 防止闭合性骨折转变为开放性骨折。
- ⑤ 便于搬运伤员。

(2) 骨折判断

① 疼痛。突出表现是剧烈疼痛，移动时有剧痛，静止时则疼痛减轻。

② 肿胀或瘀斑。出血和骨折端的错位、重叠，都会使外表呈现肿胀现象，瘀斑严重。

③ 功能障碍。原有的运动功能受到影响或完全丧失。

④ 畸形。骨折时肢体会发生畸形，呈现短缩、成角、旋转等。

⑤ 血管、神经损伤的检查：上肢损伤检查桡动脉（下肢损伤检查足背动脉）是否搏动，检查手指或足趾有无感觉及自主活动。

(3) 固定材料

颈托、脊柱板、夹板、铝芯塑性夹板、头部固定器、杂志、报纸、硬纸板等。

(4) 固定原则

① 注意现场环境安全，救护人员做好自我防护。

② 检查伤员意识、呼吸、脉搏等情况，处理严重出血。

③ 用绷带、三角巾、夹板固定受伤部位，夹板与皮肤、关节、骨突出部位之间加衬垫。

④ 夹板的长度应能将骨折处的上下关节一同加以固定。

⑤ 固定时，在可能的条件下，上肢呈屈肘位，下肢呈伸直位。

⑥ 如果骨断端暴露，不要拉动，不要送回伤口内，对于开放性骨折，在现场不要冲洗，不要涂药，应该先止血、包扎再固定。

⑦ 暴露肢体末端以便观察血液循环。

⑧ 固定伤肢后，如有可能应将伤肢抬高。

⑨ 预防休克。

(5) 固定方法

根据现场的条件和骨折的部位采取不同的固定方式，固定要牢固，不能过松或过紧。在骨折和关节突出处要加衬垫，以加强固定和防止皮肤损伤。

根据伤情选择固定器材，必要时将受伤上肢固定于躯干，将受伤下肢固定于健肢。

“第一响应人”操作要点：

- ① 置伤员于适当位置，就地施救。
- ② 夹板与皮肤、关节、骨突出部位之间加衬垫。
- ③ 先固定骨折处的上端(近心端)，再固定下端(远心端)，绑带不要系在骨折处，骨折处两端应该至少分别固定至少两条绑带，在健侧打结。
- ④ 对前臂、小腿部位的骨折，尽可能用两块夹板固定。
- ⑤ 上肢呈屈肘位(肘关节不能屈除外)，下肢呈伸直位。
- ⑥ 暴露指(趾)端，便于检查末梢血液循环。

上肢骨折，上臂骨折(肱骨干骨折)固定方法分为铝芯塑性夹板固定和躯干固定，当现场无夹板或其他可利用物时，可将伤肢固定于躯干。躯干固定方法：

- ① 伤员呈屈肘位，大悬臂带悬吊伤肢。
- ② 伤肢与躯干之间加衬垫。
- ③ 用宽带将伤肢固定于躯干。
- ④ 检查末梢血液循环。

前臂骨折(桡、尺骨骨折)可采用夹板固定、躯干固定(与上臂骨折固定方法相同，制动带可稍窄)和衣服固定(用衣服托起伤肢，将伤肢固定于躯干)。



大腿骨折(股骨干骨折)，可采用夹板固定和健肢固定。健肢固定的方法为：

- ① 用三角巾、绷带、布带等四条宽带自健侧肢体膝下、踝下穿入，将双下肢固定在一起。
- ② 在两膝、两踝之间及两腿间隙垫好衬垫，依次固定骨折处上下两端、小腿、踝部，固定带的结打在健侧肢体外侧。
- ③ 让小腿水平伸直，使脚底与地面垂直，用“8”字法固定脚踝。
- ④ 趾端露出，以便检查末梢血液循环。

小腿骨折(胫、腓骨骨折)，可采用夹板固定和健肢固定，健肢固定与大腿固定相同，可用四条宽带或三角巾固定，先固定骨折处上、下端，然后固定大腿，踝关节用“8”字法固定，使脚底与地面垂直 90°。

脊柱常因直接暴力或间接暴力引起损伤，造成骨折或脱位，若损伤脊髓及马尾神经，常产生截瘫和大小便失禁。非专业人员没有经过严格的培训，不主张移动伤员，应该等待专业医护人员进行处理。

其他安全事故第一响应人





7.1 踩 踏

7.1.1 定义

指在某一事件或某个活动过程中，因聚集在某处的人群过度拥挤，致使一部分甚至多数人因行走或站立不稳而跌倒未能及时爬起，被人踩在脚下或压在身下，短时间内无法及时控制、制止的混乱场面。

7.1.2 案例

2014 年 12 月 31 日 23 时 35 分许，正值跨年夜活动，很多游客市民聚集在上海外滩迎接新年。上海市黄浦区外滩陈毅广场东南角通往黄浦江观景平台的人行通道阶梯处底部有人失衡跌倒，继而引发多人摔倒、叠压，发生重大恶性踩踏事故，导致 36 人死亡，49 人受伤。

7.1.3 踩踏事故的预防

① 当发觉人群朝自己行走的方向拥来时，应马上避到一旁，等待人流通过再离开。

② 若不慎陷入人群中，一定要先稳住双脚，身体不要前倾，更不要逆流而行。

③ 不要弯腰系鞋带，贵重物品被人群挤掉时，也不要弯腰捡拾或低头寻找，这些动作都容易使自己被推倒，被踩踏。

④ 注意观察四周，尽量远离可能伤害自己的危险物品，比如玻璃、利器、滚烫的液体等。

⑤ 如果有可能，抓住坚固牢靠的东西，例如路灯柱、电线杆、大树等，待人群过去后，迅速离开现场。

7.1.4 踩踏事故中的自我保护

① 两手交叉相扣，护住后脑和颈部；两肘向前，护住头部。



② 不慎跌倒在地时，双膝尽量前屈，护住胸腔和腹腔重要器官，侧躺在地。



③ 在拥挤人群中，左手握拳，右手握住左手手腕，双肘撑开平放胸前，背向前倾形成一定空间保证呼吸。





7.1.5 踩踏事故现场急救原则

- ① 踩踏事故发生后，立即报警。
- ② 要听从指挥，有序撤离。
- ③ 检伤分类，先重伤后轻伤。
- ④ 对呼吸、心搏骤停的患者立即实施心肺复苏。

7.2 淹 溺

7.2.1 定义

淹溺又称溺水，是人淹没于水或其他液体介质中并受到伤害的状况。

7.2.2 案例

2017年4月23日，广东省阳山县青莲镇某村3名儿童在水塘里游泳时出现意外溺水，被紧急送往青莲镇卫生院，抢救无效后死亡。

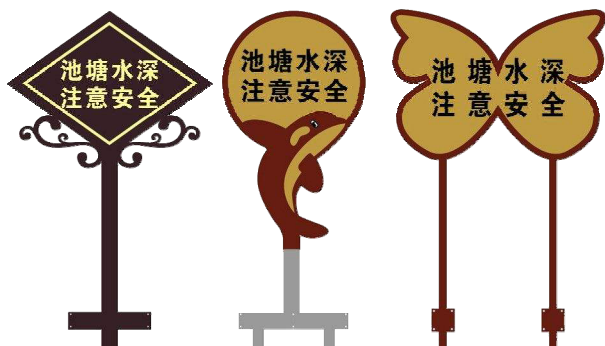
据了解，事发当天正是周末假期，附近村有7个孩子相约去水塘边玩水。起初，有4人下水玩耍，1个女孩突然被水草困住脚，岸上的3个儿童中年纪最大的女孩下水救人，但只救上来1个女孩，其余1男2女溺亡。未下水救人的2个儿童跑回村里向大人求助，但为时已晚。据村民提供的现场打捞视频显示，有多位救援人员持竹竿搭乘小木船在水塘来回搜寻，将近2小时才把3个儿童的尸体打捞上来。

据悉，该水塘位于村外的一座山里，虽然地势相对平坦，但位置偏僻，水中还长满水草。村民用竹竿粗略丈量了一下，靠近

水塘中间位置的水深超过 3 米，这也是造成此次溺水事件的原因之一。

7.2.3 淹溺事故的预防

- ① 做好安全教育，不去不明水域玩耍，不要轻易下水。
- ② 做好水塘、池坑、湖泊、河流的安全警示标示和安全防范措施，能围挡的尽量围挡。



7.2.4 淹溺事故的应对

(1) 自救

- ① 不要慌张，立即呼救。
- ② 放松全身，让身体漂浮在水面上，将头部浮出水面，用脚踢水，防止体力丧失，等待救援。
- ③ 身体下沉时，可将手掌向下压。
- ④ 如果在水中突然抽筋，又无法靠岸时，立即求救。如周围无人，可深吸一口气潜入水中，伸直抽筋的那条腿，用手将脚趾向上扳，以解除抽筋。
- ⑤ 如出现呛水，应克制咳嗽感，避免在呛咳时再次吸入水分。先在水面上闭气静卧片刻，再把头抬出水面，边咳嗽边调整呼吸。



动作，待气管内的水分被排出后，呼吸就会恢复正常。

(2) 互救

① 立刻向附近的人发出呼救，拨打电话报警。

② 向溺水者抛出救生绳索、救生圈等可以漂浮的物体。若溺水者离岸边不远，可用长竹竿、长木棍施救。

③ 树立自我保护意识，不盲目下水。禁止未成年人下水救人。

(3) 溺水者上岸后的救助

① 立即清除溺水者口鼻异物，保持呼吸道通畅。

② 如溺水者无呼吸、心跳，检查清理口腔异物，立即给予 2 次人工吹气，然后做胸外心脏按压，5 组后判断复苏效果。

③ 不要轻易放弃抢救，特别是低体温情况下，应坚持抢救到医务人员到达现场为止。

④ 溺水者一旦恢复呼吸、心跳，可用干毛巾为溺水者擦拭全身，自四肢、躯干向心脏方向擦拭，以促进血液循环。

7.3 电梯与扶梯事故

7.3.1 电梯事故的种类

按发生事故的系統位置，可分为门系统事故、冲顶或蹲底事故、其他事故。据统计，上述各类事故发生的起数占电梯事故总起数的概率分别为：门系统事故占 80% 左右，冲顶或蹲底事故占 15% 左右，其他事故占 5% 左右。门系统事故占电梯事故的比重最大，发生也最频繁。

7.3.2 扶梯危险部位

(1) 踏板与末端梳齿板之间的间隙

“梳齿板”这个名字很形象，就是看起来像梳子的那块部件。如果站在踏板过于靠近梳齿板的部位，二者的间隙就可能卷入鞋子鞋带，或者绊倒乘客，发生危险。

(2) 梯级与围裙板之间的间隙

按照有关规范，围裙板与梯级任何一侧的水平间隙不应大于4毫米，而孩子手指有7~8毫米粗，手臂更粗，被夹进缝隙中是由于围裙板静止而梯级在运动，就会产生冲力，将孩子的手指甚至手臂带入缝隙。此外，有些孩子乘扶梯时喜欢将脚靠在围裙板上，若不慎将鞋尖、鞋带或裤边卷入缝隙，就会将脚也带进去。

(3) 梯级与地面的间隙

当扶梯上行或者下行到最后一个梯级处，人的身体比较容易失去平衡导致摔倒，一旦摔倒，鞋、头发等就容易被卷入。

(4) 扶梯扶手槽的间隙

扶手槽入口处包裹着十多条黑色橡胶带，它们和扶梯下面的按钮相连，当手伸入橡胶带后，会触动相连的按钮，导致自动扶梯立即停止。自动扶梯都有自动保护功能，当遇到阻碍物时会自动停止。但遇到阻碍物的阻力有一个规定值，当达到这个值时保护功能才会响应。

(5) 扶梯与建筑物之间夹角处

扶梯上面可能有其他建筑物，扶梯上行时，如果把头探到扶梯外，就有可能被扶梯与建筑物夹住，造成意外损伤。

7.3.3 案例

2015年7月26日上午，湖北省荆州市安良百货公司手扶电梯发生事故。向女士和儿子乘扶梯到七楼，扶梯升到顶部，向女士带儿子从站立的梯级向前踏上电梯的迎宾踏板。突然，向女士



脚下的踏板松动发生翻转，向女士的双腿落入扶梯内，可扶梯仍在运转，向女士双手奋力向前托举递出孩子，扶梯口的女工作人员将孩子接过，放到身后。两秒钟的手足无措之后，两名女工作人员上前拉住了向女士的双手，向女士也全力向前使劲，试图自救，但已经于事无补，最终被卷入扶梯内不幸遇难。

7.3.4 乘坐电梯和扶梯时的注意事项

(1) 电梯

- ① 火灾、地震发生时，严禁搭乘电梯。
- ② 搭乘电梯时，不要在乘轿厢内嬉戏、跳动，以免影响电梯正常运转。
- ③ 禁止在乘轿厢内吸烟，保持乘轿厢内清洁。
- ④ 使用电梯时，不要超重，以免造成危险。
- ⑤ 使用电梯搬运物品时，严禁利用棍棒等物品插入电梯大门等候，以免影响电梯结构，造成危险。
- ⑥ 搭乘电梯时注意幼儿，防止其双手触摸门板，以免电梯关门时造成夹伤。
- ⑦ 电梯发生故障被关在乘轿厢内时，应按下紧急呼叫按钮，等待专业人员处理，切勿强行撬开电梯轿门逃生，以免坠落。

(2) 扶梯

- ① 搭乘时左(右)手轻扶扶手，肢体禁止超出扶手外缘。
- ② 双脚应踏在踏板中心，身体勿靠内侧搭乘。
- ③ 搭乘扶梯时，严禁嬉戏、推挤、奔跑、跳动。
- ④ 禁止推着婴儿车搭乘。
- ⑤ 禁止使用尖锐拐杖或雨伞搭乘，禁止赤脚搭乘。
- ⑥ 幼小儿童应有大人牵着搭乘，禁止儿童攀爬于扶手上。
- ⑦ 禁止搭乘人员逆向行走及坐在踏板上搭乘。

7.3.5 电梯和扶梯事故的应对

(1) 电梯

① 当发觉电梯速度不正常时，应该两腿微微弯曲，上身向前倾斜，以应对可能受到的冲击。

② 当乘坐的电梯突然停运时，不要轻易扒门爬出去，防止电梯突然开动，造成伤害。

③ 被困在高楼的电梯内时，应保持镇静，立即用电梯内警铃、对讲机或者电话与有关人员联系，等待外部救援。

④ 万一电梯运行中发生火灾，应使电梯在就近楼层停靠，并迅速从楼梯逃生。

(2) 扶梯

① 紧急时刻第一时间按紧停按钮。在每台扶梯的上部、下部都各有一个紧停按钮，一旦扶梯发生意外，靠近按钮的乘客应第一时间按下按钮，扶梯就会在 2 秒内缓冲 30~40 厘米自动停下。

② 如果没办法在第一时间按下紧停按钮，乘用人要双手紧紧抓住手扶电梯的扶手，然后把脚抬起，这样人就会随着手扶电梯的护栏移动，不会摔倒。

③ 遇到拥挤伤害事件时，最重要的是保护好自己的头部和颈椎，可一手抱住头部，一手护住后颈，身体屈曲，不要乱跑，就地保护。

④ 遇到扶梯倒行时，迅速紧抓扶手，压低身姿保持稳定，并和周围人大声沟通，保持冷静，切忌拥挤踩踏。



7.4 气道异物梗阻

7.4.1 定义

气道异物指喉、气管及支气管中的外入性异物。清醒患者突然不能讲话、咳嗽，并有窘迫窒息症状，在头后仰或三步法开放气道（仰头、开口、托下颌）后仍不能进行有效正压通气，吹气有阻力或胸廓不能抬起时，应考虑气道异物或分泌物阻塞。

7.4.2 案例

2014年春节，一个2岁半的小孩子被亲戚喂了一颗开心果，结果开心果进入了气管，孩子立刻呼吸不畅，脸憋得青紫，家里人吓坏了，赶紧送医院。尽管接受了气管切开抢救，但孩子还是没有被抢救过来。如果当时在场的人中有人掌握气道梗阻急救法，并能及时施救，就不至于要了孩子的命。

7.4.3 气道异物梗阻事故的预防

- ① 将食物切碎，细嚼慢咽，尤其是戴义齿者。
- ② 咀嚼和吞咽食物时，避免大笑或交谈。
- ③ 避免酗酒。
- ④ 防止儿童口含食物行走、跑或玩耍。
- ⑤ 将容易被误吸入的异物放在婴幼儿拿不到的地方。
- ⑥ 不给小儿喂食需要仔细咀嚼或质韧而滑的食物，如花生、坚果、玉米花、果冻等。

7.4.4 气道异物梗阻事故的应对

① 不安全性气道异物梗阻：表明身份，征得同意后施救，鼓励患者大声咳嗽，救护员位于患者身后，一手撑患者胸部，患者身体前倾，另一手用力拍打患者后背肩胛骨之间的部位 5 次。如果异物没有排出来，再做 5 次腹部冲击，反复进行直至异物排出。

② 腹部冲击：站在患者身后，胳膊环绕腹部，一手握空心拳，拳眼顶住患者剑突与脐之间，另一手紧握此拳，快速向内、向上冲击患者上腹部，连续做 5 次，这种方法不适用于 1 岁以下的儿童。



③ 当患者意识丧失但有自主呼吸时：让患者头部后仰，通过观察和感觉，判断是否有呼吸。当患者意识丧失时，会导致肌肉松弛，舌头堵塞气道，造成无法呼吸。这时可通过头部后仰，使舌前移，保证气道通畅。观察患者胸部是否有起伏，用脸贴近患者鼻孔，感觉是否有呼吸。让患者侧卧，头部后仰，开放气道并且清除口中血液和呕吐物，确保气道通畅，同时尽快拨打“120”电话。

④ 如果患者没有自主呼吸应立即开始胸外按压，一只手的掌根放在患者胸部正中，双手重叠，十指相扣，掌心翘起，垂直按压，辅助心脏恢复供血功能，防止大脑缺血。

⑤ 通过胸外按压把血液从心脏压出，维持血液循环，保证包



括脑在内的重要脏器的血液供应，并有可能排出气道堵塞物。按压频率 100~120 次/分，直到医护人员到达。按压时在胸部完全回弹之后再进行下一次按压。

7.4.5 婴儿气道异物梗阻

① 将婴儿放在一只胳膊上，使其面部向下，用另一只手掌根连续拍击婴儿后背两个肩胛骨正中间 5 次。

② 将一只手大拇指和食指放置于婴儿的两个乳头处，将婴儿反转至另一个胳膊上，使其面部向上，用另一只手中指和食指连续按压胸部 5 次。

③ 两种方法反复交替进行，直至异物排出。



7.5 校园暴力

7.5.1 定义

校园暴力又称校园欺凌，是指发生在学校校园内、学生上学或放学途中、学校的教育活动中，由老师、同学或校外人员，蓄

意滥用语言、躯体力量、网络、器械，针对学生的生理、心理、名誉、权利、财产等实施的达到某种程度的侵害行为。

7.5.2 案例

2016年5月23日晚，14岁的初二女生小雨被两名女孩从西安城北“掳”到朱雀门附近，在一小区内遭到3女1男1个多小时的殴打，导致小雨遍体鳞伤。此事经过华商报报道后，警方及时介入，并在一天后将4名嫌疑人抓获。随后，这4名嫌疑人被刑拘。

7.5.3 校园暴力的危害

① 校园暴力会使学生身心健康受到伤害。校园暴力不仅直接伤害学生的身体，还会严重影响学生的心理健康，有些学生由此产生恐惧心理，难以集中精力学习，造成学习成绩下降，有的甚至不能正常完成学业。

② 校园暴力使家长的工作生活受到影响。由于担心校园暴力发生在自己孩子身上，许多家长亲自接送孩子上下学，从而影响了他们的正常工作和生活。有的家长甚至不得不求助相关司法机构。

③ 校园暴力使校园正常秩序受到破坏。校园暴力的存在和发生，使学生不得不挤出时间和精力采取相应的防范措施，既影响正常的教学秩序，又给学校管理带来很大困难。

7.5.4 校园暴力事故的预防

① 立足政府，建立校园安全防范机制及综合治理机制，校内外联合整治，加大教育、排查和督导力度。

② 立足媒体，加强相应的法律法规宣传，对校园暴力事件进



行客观的实时报道，不为制造噱头而进行虚假或者扭曲报道。

③ 立足校园，学校定期进行法制宣传教育，定期安排老师对学生进行心理辅导，对于校园欺凌和校园暴力事件发现一起解决一起，以避免事件扩大，事件解决后，需注意跟踪观察，避免二次伤害。

④ 立足目击者，不参与欺凌，不围观嘲笑或漠视，如果在能力范围内，应及时制止；如果超出能力范围，应及时联系老师或者校内安保人员妥善解决。

⑤ 立足家长，多和孩子进行沟通，随时注意孩子的负面情绪并予以疏导；尽量不让孩子看有暴力倾向的电视剧和节目；对于孩子在校内受到欺凌或者暴力侵犯的事件应密切关注，及时处理，严重的应及时向司法机关请求帮助。

⑥ 立足被欺凌者，注意学习和掌握自护知识和技能，遇到欺凌或者暴力事件时大声呼叫，在确保安全的前提下及时录音或者录像，保存证据，情况严重时及时报警。

7.5.5 校园暴力事故的应对

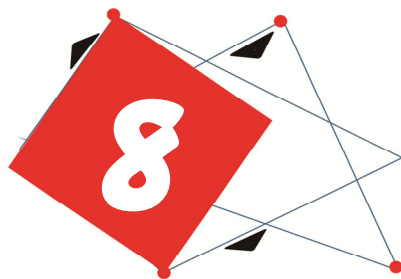
① 学生一旦遭到校园暴力，应在学校、警方或家长的帮助下，通过法律手段制止暴力，绝不能逆来顺受或以暴制暴。

② 与不法行为做斗争要讲策略，运用智慧，具体情况具体分析，尽可能避免正面的直接搏斗，以避免不必要的伤亡。必要时可以满足对方提出的要求，与此同时一定要记住对方的体貌特征，及时报警，或向老师、家长寻求帮助。

③ 当有人尤其是陌生人约自己到校内外偏僻地方去时，要坚决拒绝；当不法分子到来时，一定要想办法逃脱，并积极寻求帮助。

④ 要增强法制意识，当冲突发生后，要勇敢站出来，用法律武器维护自己的正当权益。

职业岗位上的第一响应人





本章介绍职业岗位上的“第一响应人”，包括驾驶员、导游、社区管理人员、教师、商场管理人员和其他人员密集场所的管理人员，在不同职位上的工作内容和具体职责，以及不同职位上发生的具体案例和“第一响应人”应该具备的能力。

8.1 驾 驶 员

8.1.1 公共交通工具突发事件案例

76

2014年8月6日下午，驾驶员沙磊驾驶客车在途经包茂高速公路甘泉段时，突然一块铁疙瘩从天而降，在穿透挡风玻璃后，瞬间击中了他的头部，顿时血流如注。危急时刻，他强忍剧痛，紧握着方向盘，刹车、减速、靠边停车、拉手刹、打开双闪灯。沙磊在10秒钟内、在飞奔的车流中，艰难而熟练地完成了一系列标准停车动作。血肉模糊了他的双眼，他仍然摸索着拿出手机拨打“122”电话报警，接着又给单位领导打电话汇报，联系其他司机转运乘客，全体乘客安然无恙。当乘客拨打的“120”急救车赶到时，沙磊昏倒在座位上。上述案例，展现了驾驶员“第一响应人”在危急时刻发挥的重要作用。

8.1.2 驾驶员在突发事件中的职责及应对策略

当出现交通事故时，驾驶员作为“第一响应人”应做到以下几点，实际处置步骤根据事故的具体情况判定。

- ① 尽可能将交通工具平稳地停靠在安全区域，确保乘客的安全；要在交通工具后面设置警示标志，以免引发其他交通事故。
- ② 及时拨打报警救援电话，报告险情。

③ 与其他当事驾驶员沟通，安抚好乘客，并将乘客引领至安全区域，待乘客全部安全转移后再离开事故区域。

④ 以先急后缓的顺序抢救伤员，及时对呼吸、心搏骤停的伤员进行心肺复苏。

8.2 导 游

8.2.1 旅游途中突发事件案例

2005 年 8 月 28 日，湘潭市新天地旅行社导游员文花枝带旅游团前往延安参观，下午 2 点 35 分，他们乘坐的旅游车进入洛川县境内。突然，一辆载重 40 吨的加长大卡车载着一车煤炭猛撞过来。一瞬间，一场 6 人死亡、14 人重伤、8 人轻伤的惨剧发生了。文花枝第一时间拨打了报警求救电话，随后又向新天地旅行社报告了事故消息。救援人员赶到现场，当警察招呼救援人员抢救坐在前排流血不止的文花枝时，她吃力地说：“我是导游，我没事，请先救游客！”

8.2.2 导游在突发事件中的职责及应对策略

当旅游途中发生事故时，导游应做到以下几点，实际处置步骤根据事故的具体情况判定。

① 迅速做出第一反应，观察并确定周边环境和游客受伤情况。

② 第一时间拨打报警求救电话并上报领导，请求支援。

③ 及时安抚游客情绪，避免发生躁动。

④ 尽力将游客转移到安全区域并以先急后缓的顺序对游客进行急救，以确保游客的人身安全。



8.3 社区管理人员

8.3.1 社区突发事件案例

2017年8月30日中午11时,深圳市马家龙社区荔园新村管理处的保安员在小区进行常规巡查,突然看到15号楼的3楼冒出浓烟,还有一股很浓的焦味。保安员没有慌张,第一时间用对讲机呼叫管理处,同时迅速跑上3楼实地查看火情,紧急疏散周边居民。

保安队长接到报告立刻召集所有保安队员,第一时间赶赴现场参与救火并迅速向上级部门汇报和报警。

保安队员到达后,首先疏散楼下及附近的居民,然后逐层疏散民众。他们冲到3楼冒烟住户门口,但房门紧闭,屋内无人应答。副队长吴冬冬一脚踹开房门,在浓烟滚滚的屋子里,用手摸着墙寻找被困人员。最终救出3名昏迷群众,经抢救均脱离危险。同时,屋内的队员也控制住了火情,其他队员则以最快的速度将整栋楼的住户全部疏散完毕。

消防官兵很快赶到现场,明火被扑灭,警报解除。由于社区相关人员处置得当,事故得以妥善解决。

8.3.2 社区管理人员在突发事件中的职责及应对策略

社区内主要可能发生火灾、地震、有毒有害气体泄漏等灾害。

(1) 发生火灾时,社区管理人员应做到的几点

① 判断火灾的情况,进行紧急处置,根据事故现场的危害程度,立刻报告相关部门,并迅速对受灾群众展开救援。

② 积极与受灾群众沟通并安抚群众的情绪,使现场保持正常

秩序。

③ 及时有序地疏散受灾地区以及周边的群众，减少人员伤亡。

④ 在保证自身安全的情况下,尽力将受灾群众转移到安全区域，在医疗救护人员到达之前对昏迷、受伤的群众进行急救，确保群众的人身安全。

(2) 发生地震时，社区管理人员应做到的几点

① 当意识到有险情发生时马上报告相关部门。

② 积极与受灾群众沟通并安抚群众的情绪，迅速有序地疏散受灾群众至安全区域；如果无法及时撤离则指挥受灾群众躲在桌边、墙角等区域，在震感消失后迅速有序地疏散受灾群众。

③ 对受伤人员进行急救，保护群众的人身安全。

(3) 有毒有害气体泄漏时，社区管理人员应做到的几点

① 当意识到有险情发生时，马上报告消防部门并且在第一时间对受灾群众展开救援。

② 及时安抚群众情绪并疏散群众到安全区域。

③ 做好防护措施，避免自身吸入过量有毒有害气体。

④ 如果泄漏情况不严重、泄漏危险性不大、泄漏源可控，则第一时间关闭泄漏源。如果情况严重、不可控，确认现场没有滞留人员后立刻退出危险区域，等待救援人员处理。

8.4 教 师

8.4.1 学校突发事件案例

2017年9月7日上午11时20分左右,云南省昭通市蔡良县、贵州省毕节市威宁彝族回族苗族自治县交界处发生5.7级地震，



重庆地区有感。重庆大同实验学校内正在进行上午最后一堂课，五楼办公室的德育主任高敦林看到墙边书柜突然晃动，他第一时间觉察到发生地震了，于是立即上报校长，通过学校广播下达了疏散通知。

正在上课的老师们立即组织正在上课的学生进行疏散。前三排学生走前门，后三排学生走后门，两人一组，有序地跑步撤离到操场，全校 19 个班近 600 名学生不到一分钟全部撤离至操场空地。校领导走在学生身后，对每层楼、每间教室又进行了排查，保证每个学生都撤离后才到操场。

8.4.2 教师在突发事件中的职责及应对策略

在学校可能发生火灾、地震、踩踏事故等灾害。

(1) 发生火灾时，教师应做到的几点

① 第一时间了解周边灾害情况、学生受伤状况，同时要关注学生的情绪。

② 冷静及时地安抚学生，避免学生由于紧张、恐惧等情绪采取不理智的行动。

③ 在了解清楚周边情况后要及时拨打报警、救援电话并且将灾情上报学校领导。

④ 快速而有序地对学生进行疏散，防止在疏散过程中发生踩踏等事故。

(2) 发生地震时，教师应做到的几点

① 第一时间了解周边灾害情况、学生受伤状况与学生情绪，安抚学生，稳定情绪，使学生冷静下来。

② 迅速带领学生离开建筑物，到达安全区域；若情况紧急，无法安全撤离，应指挥学生躲到课桌下、墙角等区域，在震感消失后有序地疏散学生到安全区域。

③ 拨打报警救援电话并将灾情报告给学校领导。

(3) 发生踩踏事故时，教师应做到的几点

- ① 第一时间了解学生的受伤情况并拨打报警救援电话。
- ② 及时安抚学生，避免发生躁动而使伤者增多。
- ③ 有序地将学生疏散到操场等安全区域。
- ④ 在专业救护人员到达之前，采取正确有效的救护措施对受伤学生进行紧急救护。

8.5 商场管理人员

8.5.1 商场突发事件案例

2013年10月11日2时59分，北京市石景山区喜隆多商场发生火灾，大火整整烧了8个多小时，北京市公安局指挥中心共调派了15个消防中队的63辆消防车、300余名消防官兵赶赴现场处置。经调查显示，起火地点在一楼麦当劳操作间，起火原因是充电中的电动车蓄电池着火。商场过火面积共计3800余平方米，两名参与救火的消防员牺牲，火灾造成的直接财产损失达1308万余元。

8.5.2 商场管理人员在突发事件中的职责及应对策略

商场可能发生火灾、地震、踩踏事故等灾害。

(1) 发生火灾时，商场管理人员应做到的几点

- ① 第一时间了解周边灾害情况与群众的受伤状况。
- ② 在了解清楚周边情况后要及时拨打报警急救电话并且向上级报告灾情。
- ③ 注意安抚群众情绪，避免发生危险时群众过于紧张而引发躁动。



④ 有序地对群众进行疏散，避免拥挤，防止在疏散过程中发生踩踏事故。

(2) 发生地震时，商场管理人员应做到的几点

① 第一时间了解周边灾害情况与群众的受伤状况。

② 在了解清楚周边情况后要及时拨打报警急救电话并且将灾情上报领导。

③ 注意安抚群众情绪，避免发生危险时群众过于紧张而出现不理智的行为。

④ 迅速带领群众离开建筑物，到达安全区域；若情况紧急，则指挥群众在建筑角落，坚固的柜台、桌子等附近暂时躲避，等震感消失后马上有序地疏散群众。

(3) 发生踩踏事故时，商场管理人员应做到的几点

① 第一时间了解伤员的受伤情况并拨打报警救援电话报告灾害情况。

② 及时安抚群众，避免发生躁动而产生更多受害者。

③ 有序地将群众疏散到安全区域。

④ 在专业救护人员到达之前，采用正确有效的救护措施，为救治伤者争取时间。

8.6 其他人员密集场所的管理人员

8.6.1 人员密集场所事件案例

2013年4月14日6时，位于湖北省襄阳市的一景城市花园酒店二层迅驰星空网络会所发生火灾，导致酒店整栋建筑大部分区域过火或过烟，造成14人死亡、47人受伤。

火情初发时由于该网吧工作人员未能及时采取扑救措施，丧

失了阻止其扩大成灾的机会；网吧工作人员未及时报警且未通知酒店值班人员，延误了火灾初期扑救和酒店中人员疏散的有利时机；酒店消防控制室无人值守，未能尽早发现火灾和组织人员疏散。由于管理人员的疏忽和失职，酿成了此次惨剧。

8.6.2 人员密集场所管理人员在突发事件中的职责及应对策略

人员密集场所可能发生火灾、地震、踩踏事故、有毒有害气体泄漏等灾害。

(1) 发生火灾时，人员密集场所管理人员应做到的几点

- ① 第一时间了解周边火灾现状并对受灾情况做出相应的预测。
- ② 了解灾情后要及时拨打报警救援电话。
- ③ 及时安抚群众情绪，使群众镇定下来，避免群众采取不理智的行动。
- ④ 有序地对群众进行疏散，避免拥挤，防止在疏散过程中发生踩踏事故。

(2) 发生地震时，人员密集场所管理人员应做到的几点

- ① 第一时间了解周边灾情并对受灾情况做出一定的预测。
- ② 了解灾情后要及时拨打报警、急救电话并且将灾情上报领导。
- ③ 及时安抚群众情绪，使群众镇定下来，避免群众出现不理智的行为。
- ④ 迅速带领受灾群众离开建筑物，到达安全区域。若情况紧急，则指挥群众在建筑角落、坚固的柜台、桌子等附近暂时躲避，等震感消失后马上有序地疏散群众。

(3) 发生踩踏事故时，人员密集场所管理人员应做到的几点

- ① 第一时间了解伤员的受伤情况并拨打报警救援电话报告事故情况。



② 及时安抚受灾群众，避免发生躁动而产生更多伤者。

③ 有序地将受灾群众疏散到安全区域并对伤员展开紧急处理，等待专业救护人员。

(4) 有毒有害气体泄漏时，人员密集场所管理人员应做到的几点

① 当意识到有险情发生时马上报告消防部门并且在第一时间疏散群众。

② 冷静地安抚群众情绪，防止群众发生恐慌。

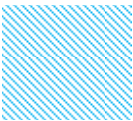
③ 做好防护措施，防止自身吸入有毒有害气体。

④ 如果泄漏情况不严重且泄漏危险性不大、事态可控，则第一时间关闭泄漏源；如果情况不可控，在确认现场没有滞留人员后立刻退出危险区域，等待救援。

《第一响应人培训指南》

编写委员会

| | | | | |
|--------|-------------------|-----|-----|-----|
| 顾问 | 闪淳昌 | 刘 钊 | 李 进 | 张建刚 |
| 编委会主任 | 张旭明 | | | |
| 编委会副主任 | 赵 明 | 姜 平 | 曲国胜 | 郭建阳 |
| | 王建中 | 王 铨 | | |
| 编委 | 李爱东 | 李 京 | 郑文娇 | 刘 玉 |
| | 王 玮 | 梁星星 | | |
| 摄影支持 | 于 滢 | | | |
| 支持单位 | 国务院应急管理办公室 | | | |
| | 中国红十字会 | | | |
| | 中国应急管理学会 | | | |
| 主办单位 | 青岛市人民政府应急管理办公室 | | | |
| | 青岛市教育局 | | | |
| | 青岛市红十字会 | | | |
| | 青岛市关心下一代工作委员会 | | | |
| | 青岛市应急管理协会 | | | |
| | 青岛市应急自救产业技术创新战略联盟 | | | |
| | 青岛市安全生产监督管理局 | | | |
| 承办单位 | 青岛海丽雅集团有限公司 | | | |
| | 青岛海丽应急安全管理咨询有限公司 | | | |
| | 山东海丽应急安全培训中心 | | | |



附：

青岛海丽雅集团简介

青岛海丽雅集团始建于 1922 年，目前已发展成以特种绳缆、应急自救产品研发生产、应急安全场馆建设、应急安全教育培训、应急自救整体解决方案提供和运营为主体的国家高新技术企业。公司坚持走“专、精、特、新”的发展道路，先后获得国家首批“工业企业知识产权运用能力培育工程”企业、国家高新技术企业、全国“百佳”安全生产科技创新型中小企业、国家 AAA 标准化良好行为企业、中国海洋工程科学技术奖、中国高科技产业化研究会高科技产业化奖、中国管理科学创新奖、山东省专利明星企业、山东省著名商标等百余项殊荣。

86



海丽雅集团在全国建设了 50 多个应急安全体验场馆

公司在研发生产安全防护自救产品的同时，围绕我国应对灾害体系从“举国救灾”向充分依靠基层自救互救的转变现状，将应急教育培训作为一项产业去规划发展，投身于应急教育建设与应急知识的普及。截至目前，公司在全国建设了 50 多个应急安全体验场馆，其中在青岛建设、运营了青岛市家庭应急安全演练实训基地、山东海丽应急安全培训中心、青岛西海岸新区应急安全体验中心。体验馆包含消防体验培训区、地铁体验培训区、地震体验培训区、暴风雨体验区、校园应急培训区、医疗自救培训区、交通应急培训区、青少年攀岩体验区、网络(电话)诈骗培训区、模拟驾驶体验区、电梯安全培训区、安全生产及人防培训区、多媒体培训教室等。



在体验区学习使用灭火器的方法

2016 年公司研发了移动应急体验场馆，运用“场景式+体验式”的培训教育模式，以知识问答、互动游戏、逃生演练等形式，先后赴北京、山东等地区，让更多的学生身临其境地学习急救和避险知识。真正实现了应急安全教育进学校、进课堂、全覆盖，这对于进一步增强学生应急安全知识、技能具有重要的意义。



运用“场景式+体验式”培训模式，让更多学生身临其境地学习急救和避险知识

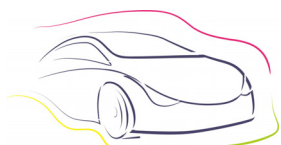


在医疗救护体验区为学生讲解和演示心肺复苏知识



模拟地震实景，让学生学习避震方法

目前集团实现了从传统产业到新兴产业,从做产品到做标准,异军突起走向行业隐形冠军。未来,集团将继续以“安全、专业、厚德”作为核心理念,以“诚信立企、科技兴企、文化强企”为经营理念,以“创特种绳缆国际知名品牌和应急安全自救行业中国第一品牌”为目标,为创建民安、国强,走好“专、精、特、新”之路而努力拼搏。



尾 篇

在突发事件面前，具有中国特色的应急管理坚持政府和公众相结合、预防与应急相结合的工作方针。编辑这本书并使其内容得到广泛推广是进一步壮大“应急第一响应人”队伍，提高全社会风险防范意识，增强群众在突发事件中的自救互救技能，科学有效防灾减灾的一项重要的基础性工作。

我们期待本书的读者不但能从本书了解、学习相应的应急安全知识，掌握应急技能，更能在学习领悟的过程中逐步形成自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态，以不断推进共建、共治、共享的社会治理格局。